

วัฒนธรรมภายในองค์กรที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กร กรณีศึกษา พนักงานฝ่ายพัฒนา
ระบบเทคโนโลยี ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด มหาชน สำนักงานใหญ่

สารนิพนธ์
ของ
นายลิขิต แซ่เตียว

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
มีนาคม 2548
ลิขิตเป็นของ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

๖๐๔.๓๕

๙๔๑๓๙

๙.๓

วัฒนธรรมภายในองค์กรที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กร กรณีศึกษา พนักงานฝ่ายพัฒนา
ระบบเทคโนโลยี ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด มหาชน สำนักงานใหญ่

บทคัดย่อ

ของ

นายลิขิต แซ่เตียว

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
มีนาคม ๒๕๔๘

h 264829

ลิขิต แซ่เตียว (2547) วัฒนธรรมภายในองค์กรที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กร การศึกษา
พนักงานฝ่ายพัฒนาระบบเทคโนโลยี ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงาน
ใหญ่ สารนิพนธ์ บธ.ม (การจัดการ) กรุงเทพฯ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ อาจารย์ที่ปรึกษา รศ ศิริวรรณ เสรีรัตน์

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของ พนักงานฝ่าย
พัฒนาระบบเทคโนโลยี ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ใน 3 วัฒนธรรม
คือ วัฒนธรรมองค์กร วัฒนธรรมการบริหาร และวัฒนธรรมกลุ่ม และเปรียบเทียบความผูกพัน
ต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายพัฒนาระบบเทคโนโลยี ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)
สำนักงานใหญ่ โดยจำแนกตาม จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้
ต่อเดือน ระยะเวลาในการปฏิบัติงานและตำแหน่งงาน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ พนักงานฝ่ายพัฒนาระบบเทคโนโลยี ธนาคารกรุงศรี
อยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำนวน 94 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
คือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบน
มาตรฐาน การทดสอบค่าที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis
of Variance) ในกรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะใช้การทดสอบรายคู่ โดย
ใช้วิธี LSD (Least Significant Difference) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน
(Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

ผลการวิจัยพบว่า

- 1 พนักงานฝ่ายพัฒนาระบบเทคโนโลยี ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)
สำนักงานใหญ่ มีทัศนคติอยู่ในระดับปานกลาง ในด้านวัฒนธรรมองค์กร และ
วัฒนธรรมการบริหาร มีทัศนคติอยู่ในระดับดีในด้านวัฒนธรรมกลุ่ม
- 2 พนักงานฝ่ายพัฒนาระบบเทคโนโลยี ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)
สำนักงานใหญ่ ที่มี สถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรในด้าน
ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร และความ
ผูกพันโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05
- 3 พนักงานฝ่ายพัฒนาระบบเทคโนโลยี ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)
สำนักงานใหญ่ ที่มี รายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรในด้าน
ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร อย่างมี
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05
- 4 วัฒนธรรมการบริหารของพนักงานฝ่ายพัฒนาระบบเทคโนโลยี ธนาคารกรุงศรี
อยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

ด้านความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05

- 5 วัฒนธรรมกลุ่มของพนักงานฝ่ายพัฒนาระบบเทคโนโลยี ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรในด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร และในด้านความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05

จากผลการศึกษาดังกล่าวข้างต้นแสดงให้เห็นว่า วัฒนธรรมการบริหารและวัฒนธรรมกลุ่ม ต่างก็มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งเป็นการสอดคล้องกับผลงานการศึกษาของไทยและต่างประเทศ ฉะนั้น ควรที่ผู้บริหาร หรือผู้เกี่ยวข้องของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) จะได้มีการนำผลการศึกษาที่ได้มาใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงบริหารงานบุคคล เพื่อสร้างเสริมระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานให้สูงขึ้น อันจะส่งผลดีต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริหารงานของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ต่อไป

**ORGANIZATIONAL CULTURE AFFECTING ORGANIZATIONAL COMMITMENT A
CASE STUDY OF TECHNOLOGICAL SYSTEM DEVELOPMENT TEAM, AT THE
HEAD OFFICE OF BANK OF AYUDHYA LIMITED**

**AN ABSTRACT
BY
MR LIKHIT SAE-TIEW**

**Presented in Partial Fulfillment of the requirements
for the Master of Business Administration in Management
at Srinakharinwirot University
March 2005**

Likhit Sae-tiew (2004), *Organizational culture affecting Organizational Commitment A Case Study Of Technological System Development Team, At The Head Office Of Bank Ayudhya Limited* Master Project, M B A (Management) Bangkok Graduate School, Srinakharinwirot University Advisor Committee Assist Prof Sirivan Serirat

The purpose of this research is to study The Organizational culture affecting Organizational Commitment A Case Study Of Technological System Development Team, At The Head Office Of Bank Ayudhya Limited with respect to three cultural perspectives - corporate culture, management culture and team culture Organizational Commitment compares in Technological System Development Team which includes sex, age, educational level, marital status, income , employment duration and corporate position

The samples of this research are 94 employees in Technological System Development Team, At The Head Office Of Bank Ayudhya Limited The questionnaire is constructed and used as a tool to collect data The statistics for analysis are percentage, mean, standard deviation, t-test, one-way analysis of variance, pair difference is arranged by and least significant difference and Peason's product moment correlation coefficient

The research revealed as follows

- 1 The employees of Technological System Development Team, at The Head Office Of Bank Ayudhya Limited have moderate attitude in terms of corporate culture and management culture , good attitude in terms of collective culture
- 2 The employees of Technological System Development Team, at The Head Office Of Bank Ayudhya Limited have the difference by marital status are found statistical by significant difference level at 05 for the organizational membership existence requirement and overall organizational commitment
- 3 The employees of Technological System Development Team, at The Head Office Of Bank Ayudhya Limited have the difference by income are found statistical by significant difference level at 05 for the organizational membership existence requirement

- 4 The Management culture of The employees of Technological System Development Team, at The Head Office Of Bank Ayudhya Limited with organization commitment of the working effort for the organization are found statistical by significant difference level at 05
- 5 The team culture of The employees of Technological System Development Team, At The Head Office Of Bank Ayudhya Limited with organization commitment of the organizational membership existence and the overall organizational commitment are found statistical by significantly difference level at 05

From this result, it clearly shows that management culture and team culture are relationship with organization commitment. As expected, the studies which are carried out here in Thailand and abroad have shown or yielded the similar result. Therefore, the Bank of Ayudhya should endorse or at least explore the validity of the result of this study in order to make and improvement in the Bank of Ayudhya personnel administration. Eventually, it will enhance the level of commitment of the employees towards the organization, which, in turn will increase their efficiency and effectiveness in fulfilling the Bank of Ayudhya mission.

อาจารย์ที่ปรึกษา ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบได้พิจารณา
สารนิพนธ์ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์



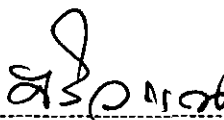
(รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร



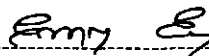
(รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

คณะกรรมการสอบ



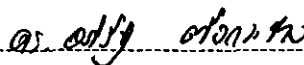
ประธาน

(รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์)



กรรมการ

(รองศาสตราจารย์สุพาตา สิริกุดตา)



กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร อภิรัฐ ตั้งกระจาง)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



คณบดีคณะสังคมศาสตร์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร กิตติมา สังข์เกษม)

วันที่ ๖ เดือน มีนาคม พ ศ 2548

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยการชี้แนะของ รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์ อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุดตา และอาจารย์ศุภิญญา ญาณสมบูรณ์ ที่ได้ให้คำแนะนำปรึกษาด้านวิชาการ การตรวจคุณภาพเครื่องมือการวิจัย ข้อเสนอแนะ ตลอดจนการแก้ไขให้สารนิพนธ์ฉบับนี้สมบูรณ์ ผู้วิจัยกราบขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง มา ณ ที่นี้ และขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์คณะสังคมศาสตร์ทุกท่าน ที่ได้มอบความรู้อันเป็นทุนชีวิตแก่ผู้วิจัย

ขอขอบพระคุณ คุณสุวิชัย หล่อวิจิตร ผู้จัดการฝ่ายอาวุโสพัฒนาระบบเทคโนโลยี ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ที่ได้อนุเคราะห์ให้ผู้วิจัยดำเนินการวิจัยและอนุญาตให้มีการเก็บข้อมูลภายในฝ่ายงานพัฒนาระบบเทคโนโลยี ขอขอบคุณผู้บริหารและพนักงานทุกท่านที่ได้ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม สนับสนุนข้อมูลต่าง ๆ งานวิจัยสำเร็จลุล่วงด้วยดี

กราบขอบพระคุณแม่และขอขอบคุณพี่ ๆ น้อง ๆ หลาน ๆ และสมาชิกทุกคนในครอบครัว ที่เป็นกำลังใจ ดูแล และคอยช่วยเหลือเป็นอย่างดี ตลอดจนเพื่อน ๆ MBA. (การจัดการ) ที่ให้ความช่วยเหลือและแนะนำในการทำสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นอย่างดี

ขอขอบพระคุณ เจ้าหน้าที่ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ และบัณฑิตวิทยาลัยทุกท่าน ตลอดจนผู้มีส่วนสำเร็จต้องงานวิจัยนี้ทุกท่าน

ท้ายสุดนี้ คุณงามความดีและประโยชน์อันเกิดจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอน้อมบูชาคุณบิดามารดาและบูรพาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชา อบรมสั่งสอน จนกระทั่งประสบผลสำเร็จในวันนี้

ลิขิต แซเตีย

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย	2
ความสำคัญของการวิจัย	2
ขอบเขตของการวิจัย	3
ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย	3
ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า	3
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
กรอบแนวคิดในการวิจัย	7
สมมุติฐานของการศึกษาค้นคว้า	8
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
ประวัติธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)	9
ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร	11
ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร	11
แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร	12
ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กร	15
ความหมายของวัฒนธรรมองค์กร	16
แนวคิดเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กร	16
ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับวัฒนธรรมบริหาร	20
ความหมายของวัฒนธรรมบริหาร	20
แนวคิดเกี่ยวกับวัฒนธรรมบริหารจัดการ	21
ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับวัฒนธรรมกลุ่ม	26
ความหมายของวัฒนธรรมกลุ่ม	26
แนวคิดเกี่ยวกับวัฒนธรรมกลุ่ม	29
เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	33
3 วิธีดำเนินการวิจัย	40
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง	40

สารบัญ(ต่อ)

บทที่	หน้า
3 วิธีดำเนินการวิจัย (ต่อ)	
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	41
การหาคุณภาพเครื่องมือ	45
การเก็บรวบรวมข้อมูล	45
การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล	46
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	51
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	51
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	51
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	84
สังเขปความมุ่งหมาย สมมุติฐาน และวิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า	84
สรุปผลการศึกษาค้นคว้า	88
อภิปรายผล	94
ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย	97
ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป	98
บรรณานุกรม	100
ภาคผนวก	103
ภาคผนวก ก	104
แบบสอบถามเพื่อใช้ในการวิจัย	105
ภาคผนวก ข	112
หนังสือขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ	113
หนังสือขอความร่วมมือเพื่อการวิจัย	114
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์	115

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวน (ความถี่) และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาในการปฏิบัติงานและตำแหน่งงาน ของพนักงานฝ่ายพัฒนาระบบเทคโนโลยี ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่	52
2 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับของทัศนคติต่อวัฒนธรรมองค์การ ของพนักงานฝ่ายพัฒนาระบบเทคโนโลยี ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่	54
3 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับของทัศนคติต่อวัฒนธรรมการบริหารของพนักงานฝ่ายพัฒนาระบบเทคโนโลยี ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่	55
4 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับของทัศนคติต่อวัฒนธรรมกลุ่มพนักงานฝ่ายพัฒนาระบบ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่	56
5 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความผูกพันต่อองค์การด้านความเชื่อมั่นและยอมรับ เป้าหมายและค่านิยมขององค์การ	57
6 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความผูกพันต่อองค์การด้านความพยายามอย่างเต็มที่ ในการทำงานเพื่อองค์การ	58
7 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความผูกพันต่อองค์การด้านความปรารถนา อย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์การ	59
8 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบเพศมีผลต่อจะมีความผูกพันต่อองค์การของพนักงานฝ่ายพัฒนาระบบเทคโนโลยี ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่	60
9 แสดงความแตกต่างกันของระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานฝ่ายพัฒนาระบบเทคโนโลยี ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำแนกตามอายุ	62

บัญชีตาราง(ต่อ)

ตาราง	หน้า
10 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับการศึกษามีผลต่อจะมีความผูกพันต่อ องค์การของพนักงานฝ่ายพัฒนาระบบเทคโนโลยี ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่	64
11 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบสถานภาพสมรสมีผลต่อจะมีความผูกพันต่อ องค์การของพนักงานฝ่ายพัฒนาระบบเทคโนโลยี ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่	66
12 แสดงความแตกต่างกันของระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานฝ่าย พัฒนาระบบเทคโนโลยี ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงาน ใหญ่ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	67
13 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความผูกพันต่อองค์การด้านความ ปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์การ จำแนกตาม รายได้ต่อเดือน โดยใช้วิธี LEAST SIGNIFICANT DIFFERENT (LSD)	69
14 แสดงความแตกต่างกันของระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานฝ่าย พัฒนาระบบเทคโนโลยี ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงาน ใหญ่ จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	71
15 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบตำแหน่งงานมีผลต่อจะมีความผูกพันต่อองค์การ ของพนักงานฝ่ายพัฒนาระบบเทคโนโลยี ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่	72
16 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์การของพนักงานฝ่ายพัฒนาระบบ เทคโนโลยี ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด กับความผูกพันต่อองค์การ ใน ด้านความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ ด้านความ พยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อองค์การ ด้านความปรารถนาอย่าง แรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์การ และความผูกพันต่อองค์การ โดยรวม	74

บัญชีตาราง(ต่อ)

ตาราง	หน้า
17 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมการบริหารของพนักงานฝ่ายพัฒนาระบบเทคโนโลยี ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด กับความผูกพันต่อองค์กรด้านความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ด้านความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อองค์กร ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร และความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม	76
18 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมกลุ่มของพนักงานฝ่ายพัฒนาระบบเทคโนโลยี ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด กับความผูกพันต่อองค์กรด้านความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ด้านความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อองค์กร ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร และความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม	78
19 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	81

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

องค์การคือ กลุ่มบุคคลที่มารวมกันทำกิจกรรม เพื่อบรรลุจุดมุ่งหมายหรือวัตถุประสงค์เดียวกันภายใต้ระเบียบ และกฎเกณฑ์ที่ตั้งไว้ (สมคิด, 2538) การที่องค์การจะบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้นั้น ส่วนหนึ่งเกิดจากการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ในองค์การอย่างมีประสิทธิภาพซึ่งทรัพยากรเหล่านั้นประกอบด้วย คน เงิน วัสดุอุปกรณ์ และ วิธีปฏิบัติงาน (พยอม, 2541) โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ทรัพยากรบุคคล เป็นสิ่งที่มีค่ามากที่สุด คุณค่าของคนนั้นเป็นปัจจัยกลยุทธ์ที่จะนำพาองค์การสู่การแข่งขัน และเป็นเลิศได้ ดังนั้นการจัดองค์การที่ดีจึงต้องสามารถดึงดูดและบำรุงรักษาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถไว้ในองค์การให้มากที่สุด และ นานที่สุด เทาที่องค์การต้องการ

องค์การที่จะพัฒนาไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ส่วนหนึ่งจะต้องมาจากสมาชิกภายในองค์การที่มีความจงรักภักดี มีความผูกพันกับองค์การ ซึ่งสามารถแสดงออกทั้งในด้านพฤติกรรมและทางด้านจิตใจ ถือเป็นการแสดงให้เห็นว่าสมาชิกมีความยึดมั่นที่จะอยู่กับองค์การ เพื่อทำงานและพยายามทำทุกสิ่งทุกอย่างเต็มความสามารถให้องค์การมีความมั่นคงตลอดไป

ความผูกพันต่อองค์การมีความสำคัญต่อการอยู่รอดขององค์การ และเป็นตัวชี้วัดถึงความมีประสิทธิภาพขององค์การ นอกจากนี้ยังสามารถชี้ถึงแนวโน้มของความตั้งใจที่จะอยู่หรือลาออกจากองค์การของบุคคลได้ ถ้าหากบุคลากรเกิดความผูกพันต่อองค์การก็จะตั้งใจทำงานอย่างเต็มที่ทุ่มเทเวลาให้อย่างเต็มที่ มีการขาดงานต่ำ ความตั้งใจที่จะลาออกและพฤติกรรมการลาออกจากองค์การต่ำผลการปฏิบัติงานดี มีความจงรักภักดีต่อองค์การ องค์การนั้นก็จะมีแต่ความเจริญรุ่งเรือง สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การได้ในทางตรงกันข้ามหากบุคลากรขาดความผูกพันต่อองค์การ จะทำให้บุคลากรมีความตั้งใจที่จะลาออกไปทำงานยังองค์การอื่นหรือ อาจจะผินใจทำงานกับองค์การต่อไปอย่างไม่มีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ การที่องค์การต้องประสบกับปัญหาการลาออกจากงานของบุคลากรในอัตราที่สูง ทำให้การทำงานขาดความต่อเนื่อง สูญเสียทรัพยากรทั้งเวลา เงินทอง และกำลังแรงงานในการฝึกอบรมผู้ที่เข้ามาใหม่ และการลาออกของบุคลากรอาจส่งผลกระทบต่อขวัญ กำลังใจ ทศนคติของบุคลากรที่ยังคงทำงานอยู่ในองค์การนั้น ถ้าหากอัตราการลาออกสูงอาจทำให้ภาพพจน์ขององค์การเสีย และองค์การก็จะขาดความมั่นคงตามมา

ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด มหาชน ก่อตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 27 มกราคม 2488 ปัจจุบันมีสำนักงานใหญ่อยู่ที่ถนนพระราม 3 มีสาขารวมทั้งสิ้น 391 สาขา และมีจำนวนพนักงาน

โดยประมาณ 3,578 คนโดยทางธนาคารได้ดำเนินธุรกิจให้บริการทางการเงินทั้งลูกค้ารายย่อย ลูกค้าประเภทธุรกิจ และลูกค้าทั่วไปเพื่ออำนวยความสะดวกและสนับสนุนการประกอบธุรกิจของลูกค้าอย่างครบวงจร โดยผ่านเครือข่ายสาขาของธนาคารทั่วประเทศ

พนักงานฝ่ายพัฒนาระบบเทคโนโลยี ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด มหาชน เป็นฝ่ายงานที่มีระเบียบการบริหารงาน การแบ่งสายงาน และ ลำดับชั้นในการบังคับบัญชาอย่างชัดเจน มีจำนวนพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่จำนวน 111 คน และตัวผู้วิจัยเองในฐานะที่เป็นพนักงานคนหนึ่งปฏิบัติงานอยู่ในฝ่ายงานขององค์กรแห่งนี้ มีความสนใจที่จะทำการศึกษาถึงวัฒนธรรมภายในองค์กรที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร เนื่องจากในปัจจุบันตั้งแต่ต้นปีพุทธศักราช 2547 เป็นต้นมา ฝ่ายพัฒนาระบบเทคโนโลยี ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด มหาชนได้ประสบปัญหาการลาออกของพนักงาน ซึ่งข้อมูลที่ได้จากการวิจัยอาจเป็นประโยชน์ในการเสริมสร้างให้พนักงานฝ่ายพัฒนาระบบเทคโนโลยีมีความผูกพันต่อองค์กรมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารในฝ่ายพัฒนาระบบ และผู้บริหารองค์กรทางด้านการหาวิธีต่าง ๆ ในด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล เพื่อให้มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ในงานของพนักงานที่มีประสิทธิภาพต่อธนาคารต่อไป

ความมุ่งหมายของงานวิจัย

- 1 เพื่อศึกษาถึงลักษณะส่วนบุคคล ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายพัฒนาระบบเทคโนโลยี ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด มหาชน สำนักงานใหญ่
- 2 เพื่อศึกษาถึงวัฒนธรรมองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายพัฒนาระบบเทคโนโลยีธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด มหาชนสำนักงานใหญ่
- 3 เพื่อศึกษาถึงวัฒนธรรมบริหารที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายพัฒนาระบบเทคโนโลยีธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด มหาชน สำนักงานใหญ่
- 4 เพื่อศึกษาถึงวัฒนธรรมกลุ่ม ที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายพัฒนาระบบเทคโนโลยีธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด มหาชน สำนักงานใหญ่
- 5 เพื่อศึกษาถึงระดับความผูกพันของพนักงานฝ่ายพัฒนาระบบเทคโนโลยีธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด มหาชน สำนักงานใหญ่ ที่มีต่อองค์กร

ความสำคัญของงานวิจัย

ในการศึกษาวิจัยในเรื่องวัฒนธรรมภายในองค์กร ที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันขององค์กรของพนักงานฝ่ายพัฒนาระบบเทคโนโลยี ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด มหาชน สำนักงานใหญ่ จะทำให้ทราบว่าปัจจัยอะไรบ้างที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายพัฒนาระบบเทคโนโลยีธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด มหาชน สำนักงานใหญ่ และพนักงาน

ฝ่ายพัฒนาระบบเทคโนโลยี ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด มหาชน สำนักงานใหญ่มีความผูกพันต่อองค์การในระดับใด เพราะผลที่ได้จากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้จะสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการวางแผนและใช้เป็นแนวทางในการบริหารทรัพยากรบุคคลตลอดจนใช้เป็นแนวทางในการที่จะธำรงรักษาบุคลากรของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัดให้คงอยู่กับองค์การตลอดไป

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีความมุ่งหมายที่จะศึกษาเกี่ยวกับวัฒนธรรมภายในองค์การที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันของคนในองค์การกรณีศึกษา พนักงานฝ่ายพัฒนาระบบเทคโนโลยี ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด มหาชน สำนักงานใหญ่

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นพนักงานฝ่ายพัฒนาระบบเทคโนโลยี ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด มหาชน สำนักงานใหญ่ ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 111 คน (ข้อมูลจากฝ่ายทรัพยากรบุคคล วันที่ 22 กรกฎาคม 2547)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานฝ่ายพัฒนาระบบเทคโนโลยี ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด มหาชน สำนักงานใหญ่ มีพนักงานรวมทั้งสิ้น 111 คน โดยการคำนวณจากการใช้สูตรของ Taro Yamane (Yamane 1967) ซึ่งได้กลุ่มตัวอย่างประมาณ 89 คน ผู้วิจัยได้ทำการสำรวจแบบสอบถาม เพื่อป้องกันความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นจากความไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามจำนวน 5% รวมแล้วได้จำนวนตัวอย่างทั้งสิ้น 94 คน

นำกลุ่มตัวอย่างมาทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างโดยสะดวก (Convenient Sampling) เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งผู้วิจัยใช้การแจกแบบสอบถามให้กับพนักงานฝ่ายพัฒนาระบบเทคโนโลยี ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด มหาชน สำนักงานใหญ่ ที่อยู่ในฝ่ายงาน 94 คน

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

ตัวแปรอิสระ แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่

1 ลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย

1 1 เพศ แบ่งออกเป็น 2 ช่วง ดังนี้

1 1 1 ชาย

1 1 2 หญิง

- 1 2 อายุ แบ่งออกเป็น 4 ช่วง ดังนี้
 - 1 2 1 ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี
 - 1 2 2 26-35 ปี
 - 1 2 3 36-45 ปี
 - 1 2 4 46 ปีขึ้นไป
- 1 3 ระดับการศึกษา แบ่งออกเป็น 2 ช่วง ดังนี้
 - 1 3 1 ประกาศนียบัตรเทียบเท่าปริญญาตรีหรือปริญญาตรี
 - 1 3 2 สูงกว่าปริญญาตรี
- 1 4 สถานภาพสมรส แบ่งออกเป็น 3 ช่วง ดังนี้
 - 1 4 1 โสด
 - 1 4 2 สมรส
 - 1 4 3 มาย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่
- 1 5 รายได้ต่อเดือน แบ่งออกเป็น 5 ช่วง ดังนี้
 - 1 5 1 ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท
 - 1 5 2 15,001 – 25,000 บาท
 - 1 5 3 25,001 – 35,000 บาท
 - 1 5 4 35,001 – 45,000 บาท
 - 1 5 5 มากกว่า 45,000 บาท
- 1 6 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน
 - 1 6 1 น้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี
 - 1 6 2 6 – 10 ปี
 - 1 6 3 11 – 15 ปี
 - 1 6 4 16 – 20 ปี
 - 1 6 5 มากกว่า 20 ปีขึ้นไป
- 1 7 ตำแหน่งงาน
 - 1 7 1 เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติงาน
 - 1 7 2 เจ้าหน้าที่ระดับหัวหน้างาน
- 2 วัฒนธรรมองค์กร
- 3 วัฒนธรรมบริหาร
- 4 วัฒนธรรมกลุ่ม

ตัวแปรตาม ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด มหาชน สำนักงานใหญ่ จำแนกเป็น 3 องค์ประกอบ คือ

- ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้า ยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์การ
- ความเต็มใจ ทุมเท ความพยายามเพื่อองค์การ
- ความปรารถนาที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์การ

นิยามศัพท์เฉพาะ

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้นิยามศัพท์ที่ใช้เป็นตัวแปรในการวิจัย ดังนี้

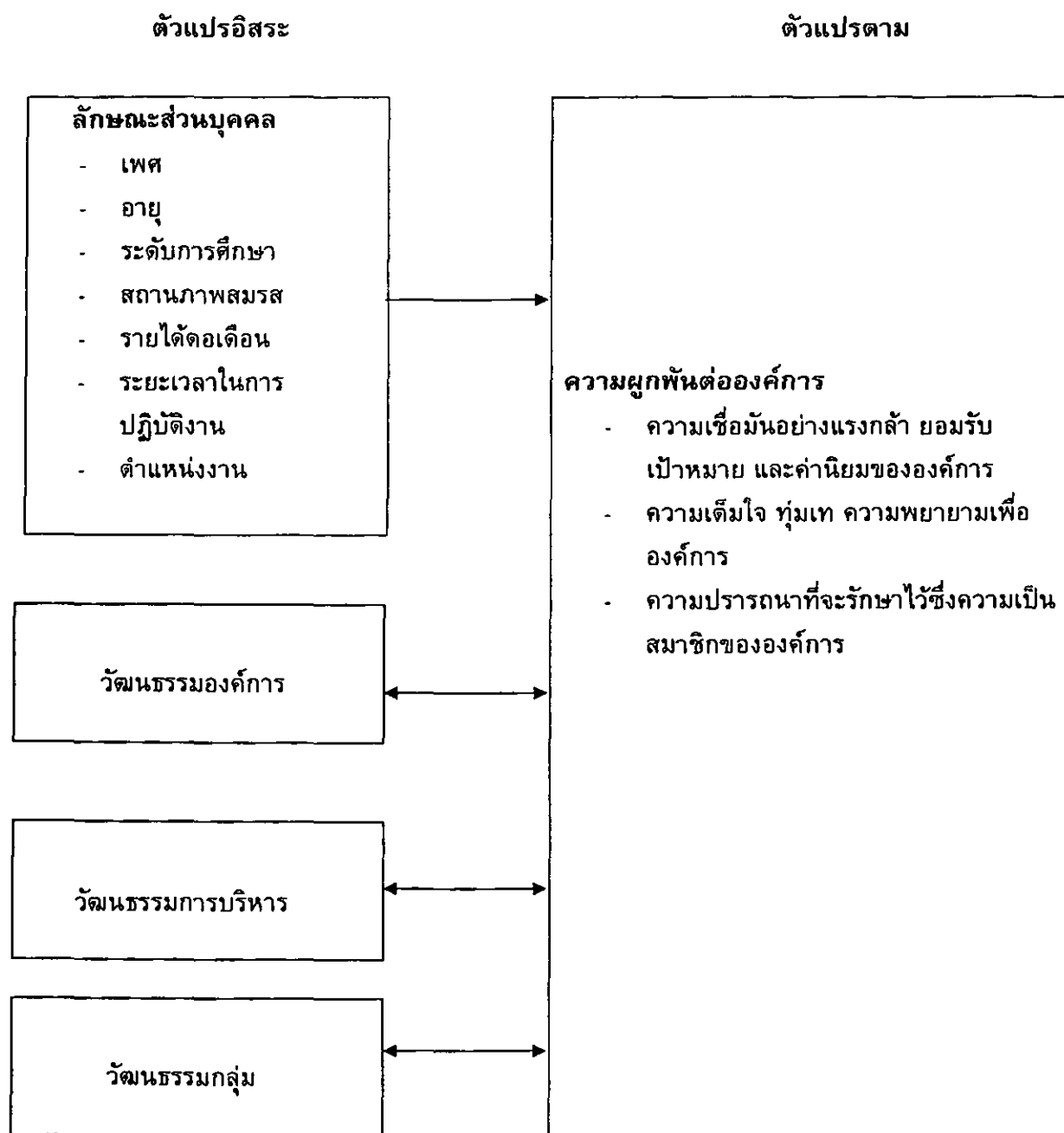
- 1 ลักษณะส่วนบุคคล หมายถึง ลักษณะที่แสดงความแตกต่างของแต่ละบุคคล ซึ่งพิจารณาได้จาก
 - 1 1 เพศ หมายถึง เพศของพนักงานในองค์การ
 - 1 2 อายุ หมายถึง อายุของพนักงานในองค์การ ตามหลักฐานทางราชการ โดยนับเวลาตั้งแต่ปีเกิด จนถึงพุทธศักราช 2547
 - 1 3 ระดับการศึกษา หมายถึง วุฒิการศึกษาชั้นสูงสุดที่พนักงานในองค์การได้รับ จนถึงปีพุทธศักราช 2547
 - 1 4 สถานภาพสมรส หมายถึง สถานภาพครองตนของพนักงานในองค์การ
 - 1 5 รายได้ต่อเดือน หมายถึง รายได้ต่อเดือนที่พนักงานในองค์การได้รับ ณ เวลาปัจจุบัน
 - 1 6 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน หมายถึง ระยะเวลาที่พนักงานในองค์การปฏิบัติหน้าที่งาน โดยนับเวลาเป็นปี ตั้งแต่วันที่บรรจุเข้าทำงาน จนถึงปีพุทธศักราช 2547
 - 1 7 ตำแหน่งงาน หมายถึง ตำแหน่งหน้าที่ ความรับผิดชอบที่พนักงานในองค์การได้รับ ณ เวลาปัจจุบัน
- 2 วัฒนธรรมองค์การ หมายถึง ค่านิยม ความเชื่อ ความเข้าใจ พฤติกรรม และปทัสฐานของสมาชิกภายในองค์การที่ยึดถือปฏิบัติร่วมกัน และมีการถ่ายทอดสู่สมาชิกใหม่ขององค์การ
- 3 วัฒนธรรมการบริหาร หมายถึง ลักษณะการบริหารในด้านต่าง ๆ ต่างๆ ภายในองค์การที่พนักงานในองค์การรับรู้และเข้าใจ เกี่ยวกับ การวางแผน การจัดองค์การ ผู้นำ และการควบคุม
- 4 วัฒนธรรมกลุ่ม หมายถึง ลักษณะกลุ่มงานและทีมงานของพนักงานฝ่ายพัฒนาระบบ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด มหาชน ที่พนักงานงานปฏิบัติหน้าที่อยู่
- 5 ความผูกพันต่อองค์การ หมายถึง การยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อประโยชน์ขององค์การ ความปรารถนา

อย่างแรงกล้าในการดำรงความเป็นสมาชิกขององค์กร ความเสียสละเพื่อองค์กร
ความจงรักภักดีต่อองค์กรและความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

- 6 พนักงาน หมายถึง บุคลากรฝ่ายพัฒนาระบบเทคโนโลยี ที่ปฏิบัติงานอยู่ในธนาคาร
กรุงศรีอยุธยาจำกัด มหาชน สำนักงานใหญ่
- 7 องค์กร หมายถึง ธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด มหาชน สำนักงานใหญ่

วัฒนธรรมภายในองค์การที่มีผลต่อความผูกพันในองค์การ
กรณีศึกษา พนักงานฝ่ายพัฒนาระบบเทคโนโลยี ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด มหาชน
สำนักงานใหญ่

กรอบแนวคิดในการวิจัย



สมมติฐานงานวิจัย

จากแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ผลต่อความผูกพันขององค์การผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐานเพื่อการศึกษาสำหรับการวิจัยครั้งนี้ไว้ดังนี้

- 1 ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาในการปฏิบัติงานและตำแหน่งงาน ของพนักงานฝ่ายพัฒนาระบบเทคโนโลยี ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด มหาชนที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การต่างกัน
- 2 วัฒนธรรมองค์การของพนักงานฝ่ายพัฒนาระบบเทคโนโลยี ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด มหาชนมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ
- 3 วัฒนธรรมการบริหารของพนักงานฝ่ายพัฒนาระบบเทคโนโลยี ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด มหาชนมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ
- 4 วัฒนธรรมกลุ่มของพนักงานฝ่ายพัฒนาระบบเทคโนโลยี ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด มหาชนมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและได้นำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

- 1 ประวัติธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด มหาชนและความสำเร็จของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด มหาชน
- 2 ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร
- 3 ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กร
- 4 ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับวัฒนธรรมการบริหาร
- 5 ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับวัฒนธรรมกลุ่ม
- 6 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ประวัติธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด มหาชน

ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) เริ่มก่อตั้งเมื่อวันที่ 27 มกราคม 2488 มีสำนักงานแห่งแรกตั้งอยู่ ณ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ซึ่งเป็นเมืองหลวงเก่าของประเทศไทย และเริ่มเปิดดำเนินการเมื่อวันที่ 1 เมษายน 2488 มีทุนจดทะเบียนเริ่มแรก 1,000,000 บาท ต่อจากนั้นได้ก่อตั้งสำนักงานกรุงเทพ ขึ้นภายในปีเดียวกัน ณ มุมถนนราชวงศ์ และย้ายที่ทำการสำนักงานกรุงเทพ มาอยู่ถนนอนุวงศ์ และถนนลำพูนไชย ในปี 2491 และ 2493 ตามลำดับ

การดำเนินกิจการของธนาคารเจริญก้าวหน้าและมั่นคง ธนาคารได้รับพระบรมราชานุญาตรับพระราชทานตราครุฑมาประดิษฐาน ณ ธนาคารเมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม 2513 ต่อมาในปีเดียวกันธนาคารได้ย้ายสำนักงานใหญ่มาอยู่ที่ถนนเพลินจิต เพื่อตอบสนองผู้ใช้บริการที่เพิ่มมากขึ้น ในวันที่ 26 กันยายน 2520 ธนาคารได้จดทะเบียนเป็นบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และวันที่ 28 กันยายน 2536 ธนาคารได้จดทะเบียนการแปรสภาพธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัดเป็นบริษัทมหาชนจำกัด ตามพระราชบัญญัติบริษัทมหาชน พ.ศ. 2535 และเพิ่มทุนจดทะเบียนเป็น 8,000 ล้านบาท โดยเรียกชำระแล้ว 4,000 ล้านบาท ต่อมาในเดือนกรกฎาคม 2539 ธนาคารได้เพิ่มทุนจดทะเบียนเรียกชำระแล้วจาก 4,000 ล้านบาท เป็น 5,000 ล้านบาท

เดือนธันวาคม 2539 ธนาคารได้ย้ายที่ทำการสำนักงานใหญ่แห่งใหม่ ซึ่งเป็นที่ทำการสำนักงานใหญ่ในปัจจุบัน ตั้งอยู่ เลขที่ 1222 ถนนพระรามที่ 3 แขวงบางโพงพาง เขตยานนาวา

กรุงเทพฯ 10120 และเปิดดำเนินการอย่างเป็นทางการเมื่อวันที่ 30 พฤษภาคม 2540 และในเดือนมิถุนายน 2541 ธนาคารได้เพิ่มทุนจาก 5,000 ล้านบาท เป็น 10,000 ล้านบาท

ความสำเร็จของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) เป็นธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่อันดับ 6 ของประเทศ โดยพิจารณาจากขนาดของสินทรัพย์ของธนาคารพาณิชย์ไทย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2545 ธนาคารมีสินทรัพย์รวมทั้งสิ้น 463.58 พันล้านบาท เงินให้สินเชื่อ 354.52 พันล้านบาท และเงินฝาก 391.91 พันล้านบาท มีส่วนแบ่งตลาดด้านเงินให้สินเชื่อและเงินฝาก 9.66% และ 8.01% ของปริมาณเงินให้สินเชื่อและเงินฝากของระบบธนาคารพาณิชย์ไทยตามลำดับ

ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) มีสาขาเปิดดำเนินการมากเป็นอันดับ 5 ของธนาคารพาณิชย์ไทยทั้งระบบ โดยมีสาขาเปิดดำเนินการในประเทศ 388 สาขา ประกอบด้วยสาขาในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล 165 สาขา (ประมาณ 43% ของสาขาที่เปิดดำเนินการในประเทศ) นอกจากนี้ในต่างประเทศ ธนาคารมีสาขาอยู่ 3 แห่ง คือ สาขาฮ่องกง สาขาเวียงจันทน์ และสาขาหมู่เกาะเคย์แมน

ทางด้านบริการ ธนาคารมีบริการทางการเงินทั้งลูกค้ารายย่อย ลูกค้าประเภทธุรกิจ และลูกค้าทั่วไปเพื่ออำนวยความสะดวกและสนับสนุนการประกอบธุรกิจของลูกค้าอย่างครบวงจร โดยผ่านเครือข่ายสาขาของธนาคารทั่วประเทศ ตัวอย่างเช่น

- บริการรับฝากเงิน ทั้งประเภทเงินฝากออมทรัพย์ เงินฝากประจำ และเงินฝากกระแสรายวัน
- บริการด้านสินเชื่อ
- บริการรับชำระค่าสินค้าและบริการ
- บริการด้านต่างประเทศ
- บริการวานิชธนกิจ
- บริการเงินโอน
- ธนาคารอิเล็กทรอนิกส์

นอกจากนี้ ธนาคารได้พัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการด้านต่าง ๆ ให้มีความทันสมัย สะดวกรวดเร็ว และปลอดภัยแก่ลูกค้าอย่างต่อเนื่อง เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่จะมาใช้บริการของธนาคารได้อย่างครบวงจร

ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ

ความหมายของความผูกพันต่อองค์การ

ได้มีผู้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์การไว้ดังนี้

เบคเกอร์ (Becker, 1960 : 35) ให้ความหมายของคำว่าความผูกพันต่อองค์การว่าเป็นสภาพของบุคคลที่เข้าไปเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์ โดยมีการลงทุนกับสิ่งนั้นๆ (องค์การ) และสิ่งที่ลงทุนเรียกว่า Side-Bet เช่น อายุ การศึกษา สถานภาพสมรส ประสบการณ์ในการทำงาน เป็นต้น ในที่สุดแล้วบุคคลก็ต้องคาดหวังผลประโยชน์ตอบแทนจากองค์การ ดังนั้นระดับความผูกพันจะขึ้นอยู่กับความเข้มข้นและคุณภาพของสิ่งที่บุคคลนั้นลงทุนไป

บุชเนนท์ (Buchanan, 1974 : 533) ให้ความหมายของคำว่าความผูกพันต่อองค์การคือความรู้สึกเป็นพวกเดียวกัน ความผูกพันที่มีต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ และการปฏิบัติงานตามบทบาทของตนเอง เพื่อให้บรรลุเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ

เชลล์ดอล (Sheldon, 1971 : 143) กล่าวว่าความผูกพันต่อองค์การเป็นทัศนคติหรือความรู้สึกที่สมาชิกมีต่อองค์การ เป็นการประเมินองค์การในทางบวก ซึ่งก่อให้เกิดความรู้สึกผูกพันระหว่างบุคคลนั้นกับองค์การและเป็นความตั้งใจที่จะทำงานให้องค์การบรรลุเป้าหมาย

พอตเตอร์ (Porter, 1974 : 603-609) ได้นิยามความผูกพันในองค์การว่าเป็นลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกกับองค์การ ซึ่งบ่งชี้ออกมาในรูปแบบดังนี้

- 1 สมาชิกมีทัศนคติที่กลมกลืนสอดคล้อง กับวัตถุประสงค์และค่านิยมขององค์การ
- 2 สมาชิกมีความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานในองค์การนั้นต่อไป

3 สมาชิกมีความปรารถนาที่จะปฏิบัติงานในองค์การนั้นต่อไป เมื่อสมาชิกในองค์การมีความรู้สึกผูกพันกับองค์การจะก่อให้เกิดความจงรักภักดีต่อองค์การดังที่ โรเบิร์ต และแมนนารี (Robert & Mannari, 1977 : 57-75) อธิบายว่าความผูกพันต่อองค์การคือ ความรู้สึกจงรักภักดีของสมาชิกที่มีต่อองค์การและมีทัศนคติในทางที่สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์การ และเมื่อสมาชิกในองค์การเกิดความรู้สึกจงรักภักดีต่อองค์การ จะมีผลทำให้สมาชิกในองค์การเกิดความรัก ผูกพัน กับองค์การของตน

เมอร์เดย์ (Mowday, 1982 : 27) ได้กล่าวไว้ว่าความผูกพันต่อองค์การเป็นการแสดงออกที่มากกว่าความจงรักภักดีที่เกิดขึ้นตามปกติ เพราะเป็นความสัมพันธ์ที่เหนียวแน่นและผลักดันให้บุคคลเต็มใจที่จะอุทิศตัวเองเพื่อการสร้างสรรค์ให้องค์การอยู่ในสถานะที่ดีขึ้น

สเตียร์ (Steers, 1991 : 79) อธิบายว่าความผูกพันต่อองค์การเป็นลักษณะที่แสดงออกของบุคคลที่มีความสัมพันธ์และเกี่ยวข้องกับองค์การ ซึ่งมีคุณลักษณะ 3 ประการคือ ความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ ความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่กำลังความสามารถเพื่อประโยชน์ขององค์การ ความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกของ

องค์การต่อไป ความผูกพันยังแสดงออกมาทางความจงรักภักดีต่อองค์การ เป็นสิ่งที่บุคคลกระทำต่องานของตนอย่างเต็มที่เพื่อช่วยให้การบรรลุซึ่งผลสำเร็จขององค์การมีความมั่นคงต่อไป

พรสุข อัครนิเวศน์ (2541 : 61) กล่าวว่าความผูกพันต่อองค์การหมายถึง ความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อองค์การซึ่งจะเป็นไปในทิศทางที่ดี โดยแสดงออกมาในรูปของการกระทำตนให้เป็นประโยชน์ต่อองค์การ เพื่องค์การบรรลุเป้าหมายด้วยการเต็มใจในการปฏิบัติงาน การยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ การมีส่วนร่วมและการเป็นสมาชิกขององค์การและบุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์การจะมีพฤติกรรมที่สอดคล้องกับความต้องการขององค์การเสมอ

สรายุทธ ปฎิมาประกร (2541 : 62) กล่าวว่าความผูกพันต่อองค์การหมายถึง ลักษณะความสัมพันธ์ของบุคคลที่มีต่อองค์การซึ่งแสดงออกในความเชื่อและยอมรับอย่างจริงจังในเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ มีความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามในฐานะที่เป็นตัวแทนขององค์การ และมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาความเป็นสมาชิกขององค์การ

จากความหมายที่ได้กล่าวมาทั้งหมดข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า ความผูกพันต่อองค์การหมายถึงลักษณะของบุคคลที่มีความรู้สึกที่ดีต่อองค์การ และมีความเต็มใจที่จะทุ่มเทปฏิบัติงานให้กับองค์การของตนเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์การ

แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ

Allen และ Meyer ได้สรุปแนวความคิดในการศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์การว่าสามารถแบ่งออกเป็นพวกใหญ่ๆได้ 3 ประเภท (อนันต์ชัย 2539 : 35-36) คือ

1 แนวความคิดทางด้านทัศนคติ/องค์การ

แนวความคิดทางด้านทัศนคติเป็นแนวความคิดที่ได้รับความสนใจในการศึกษาในเรื่องนี้มากกว่าแนวความคิดแบบอื่นๆ กลุ่มผู้สนับสนุนแนวความคิดนี้มองความผูกพันต่อองค์การว่าเป็นความรู้สึกของบุคคลที่รู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ผู้นำในการศึกษาความผูกพันต่อองค์การในแนวความคิดนี้คือ ศาสตราจารย์ Lyman W Porter แห่งมหาวิทยาลัย California , Irvine และคณะ ได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์การ คือ

1 1 ความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ

1 2 ความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ที่จะทำงานเพื่อองค์การ

1 3 ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาสมาชิกภาพขององค์การไว้

2 แนวความคิดทางด้านพฤติกรรม

แนวความคิดที่มองความผูกพันต่อองค์การ ในรูปของความสม่ำเสมอของพฤติกรรมกล่าวคือ เมื่อคนมีความผูกพันต่อองค์การจะมีการแสดงออกในรูปของพฤติกรรมต่อเนื่อง หรือความคงเส้นคงวาในการทำงาน ความต่อเนื่องในการทำงานโดยไม่โยกย้ายเปลี่ยนแปลงที่ทำงาน การที่คนผูกพันต่อองค์การและพยายามที่จะรักษาสมาชิกภาพไว้โดยไม่โยกย้ายไปไหนก็เนื่องจากได้เปรียบเทียบผลได้และผลเสียที่จะเกิดขึ้นหากละทิ้งสภาพของสมาชิก

หรือลาออกจากองค์การไปอย่างถาวรแล้ว ซึ่งผลเสียนี้จะพิจารณาในลักษณะของต้นทุนที่จะเกิดขึ้นหรือผลประโยชน์ที่จะสูญเสียไป

ทฤษฎีที่มีชื่อเสียงและอาจจัดได้ว่าเป็นพื้นฐานของแนวความคิดนี้คือ ทฤษฎีที่เรียกว่า Side-bet theory ซึ่ง Howard S Becker ได้สรุปขึ้น สารสำคัญของทฤษฎีนี้คือ การพิจารณาความผูกพันต่อองค์การว่าเป็นผลมาจากการที่คนเปรียบเทียบซึ่งน้ำหนักว่า ถ้าหากเขาลาออกจากองค์การไปเขาจะสูญเสียอะไรบ้าง การที่คนๆหนึ่งเข้าไปเป็นสมาชิกขององค์การหรือหน่วยงานหนึ่งอยู่ช่วงระยะหนึ่ง เขาก็ได้ลงทุนเวลา กำลังกาย กำลังปัญญา กำลังใจลงไป ในช่วงเวลานั้นให้กับองค์การ และยอมเสียโอกาสบางอย่างไป เช่น โอกาสจะไปทำงานหรือเป็นสมาชิกขององค์การอื่น เป็นต้น บุคคลผู้นั้นย่อมหวังประโยชน์ที่จะได้รับผลประโยชน์ตอบแทนจากองค์การในระยะยาว อาทิเช่น บำเหน็จ บำนาญ ซึ่งนอกเหนือไปจากค่าตอบแทนรายเดือนแต่ถ้าเขาลาออกไปก่อนที่จะครบกำหนดที่จะได้รับการพิจารณา บำเหน็จ บำนาญ หรือผลตอบแทนอื่นซึ่งต้องมีกำหนดเวลาก็เท่ากับเขาลงทุนแรงกาย สติปัญญาลงไปโดยไม่คุ้มค่า เพราะฉะนั้นการที่คนๆหนึ่งเข้าทำงานหรือเป็นสมาชิกขององค์การยิ่งนานเท่าไรก็เหมือนกับเขาลงทุนอยู่ในกิจการหรือองค์การนั้นมากขึ้นเท่านั้น ความผูกพันก็จะทวีตามระยะเวลาและยากต่อการที่จะละทิ้งจากองค์การไป เพราะนั่นหมายถึงประโยชน์ที่จะสูญเสียไปมากขึ้น

3 แนวความคิดทางด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องหรือบรรทัดฐานของสังคม

แนวความคิดนี้มองความผูกพันต่อองค์การว่า เป็นความจงรักภักดีและตั้งใจที่จะอุทิศตนให้กับองค์การ ซึ่งเป็นผลมาจากบรรทัดฐานขององค์การและสังคม บุคคลรู้สึกว่เมื่อเขาเข้าเป็นสมาชิกขององค์การก็ต้องมีความผูกพันต่อองค์การเพราะนั่นคือความถูกต้องและความเหมาะสมที่จะทำความผูกพันต่อองค์การนั้นเป็นหน้าที่หรือ พันธะผูกพันที่สมาชิกจะต้องมีการปฏิบัติหน้าที่ในองค์การ

สรุปได้ว่าจากแนวคิดของ Allen และ Meyer ความผูกพันต่อองค์การเป็นสิ่งที่แสดงออกซึ่งสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลกับองค์การถ้าคนยังมีความผูกพันต่อองค์การสูงขึ้นมากเท่าไร แนวโน้มที่จะลาออกหรือทิ้งองค์การไปก็ลดน้อยลงไปในทำนองนั้น แนวความคิดหรือสาเหตุของความผูกพันนั้นก็ถูกมองต่างกันออกไป คือ

แนวคิดที่ 1 ในด้านของทัศนคติมองว่าคนที่ทำงานกับองค์การโดยไม่ลาออกไปไหนเป็นเพราะเขามีความปรารถนาหรือความต้องการที่จะอยู่องค์การ

แนวคิดที่ 2 ในเรื่องของพฤติกรรมนั้นมองว่าคนต้องอยู่กับองค์การเพราะเขาจำเป็นต้องอยู่มิฉะนั้นเขาจะสูญเสียผลได้หลาย ๆ อย่าง ที่เขาควารถจะได้รับจากการลงทุนของเขาไป

แนวคิดที่ 3 มองว่าคนผูกพันหรือรักษาสมาชิกภาพไว้เพราะเขาคิดว่าเขาควารถอยู่หรือเป็นสิ่งที่ควรจะทำเพื่อความถูกต้องเหมาะสมทางสังคม

Cherrington (อ้างถึงในชลธิชา 2542:41) กล่าวว่าความผูกพันต่อองค์การแบ่งได้เป็น 2 ประเภทดังนี้

1 ความผูกพันต่อเนื่อง (Continuance commitment) หรือเรียกว่าความผูกพันที่เกิดจากการคิดคำนวณ (Calculative commitment) คือความเต็มใจของบุคคลที่จะคงอยู่กับองค์การนั้นๆ เพราะรางวัล ผลตอบแทนทางด้านการเงิน หรือเพราะประโยชน์ที่จะได้รับอื่นๆ

2 ความผูกพันด้านความรู้สึก (Affective commitment) หรือเรียกว่า ความผูกพันด้านศีลธรรม (moral commitment) เป็นการยอมรับของบุคคลต่อค่านิยมและเป้าหมายขององค์การและจะเพิ่มมากขึ้นเมื่อลักษณะเฉพาะของบุคคลและความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองของเขา สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์การ

สรุปผู้วิจัยได้เลือกแนวคิดของ Lyman W Porter เป็นแบบอย่างในการวิจัยโดยแบ่งลักษณะของความผูกพันต่อองค์การเป็น 3 ลักษณะดังนี้

- 1 ความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ
- 2 ความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ที่จะทำงานเพื่อองค์การ
- 3 ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาสมาชิกภาพขององค์การไว้

ผลของความผูกพันต่อองค์การ

สตีเยร์ (Steers, 1977 : 122-124) กล่าวว่าความผูกพันต่อองค์การทำให้เกิดผลลัพธ์ที่นำไปสู่ความมีประสิทธิภาพขององค์การ ดังนี้

1 พนักงานที่มีความผูกพันต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์การอย่างแท้จริงจะมีแนวโน้มที่จะมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ ขององค์การในระดับสูง นอกจากจะเจ็บป่วยเท่านั้น ดังนั้นพนักงานเหล่านี้จึงมีความตั้งใจที่จะขาดงานต่ำกว่าพนักงานที่มีความผูกพันน้อย

2 พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์การสูงจะมีความปรารถนาอย่างแรงกล้า ที่จะคงอยู่กับองค์การต่อไป จึงทำให้สามารถใช้ความผูกพันต่อองค์การเป็นตัวทำนายการลาออกของพนักงานได้ ถึงแม้ว่าในช่วงระยะแรกของการทำงานจะใช้ความพึงพอใจในงานเป็นตัวทำนายได้ดีกว่า แต่เมื่อระยะเวลาผ่านไป พบว่าความผูกพันต่อองค์การจะเป็นตัวทำนายการลาออกที่ดีกว่า

3 เนื่องจากการมีความผูกพันต่อองค์การและมีความเชื่อในเป้าหมายขององค์การ จึงทำให้พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์การสูงมีส่วนร่วมในงานมาก เพื่อช่วยให้องค์การสามารถประสบความสำเร็จได้ตามเป้าหมาย

4 พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์การสูงจะเต็มใจใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานให้แก่องค์การ ซึ่งในหลายๆ กรณีที่ความพยายามดังกล่าวทำให้เกิดผลการปฏิบัติงานในระดับสูง

5 ซึ่งในทฤษฎีของ บาร์อน และ กรีนเบิร์ก (Baron & Greenberg, 1986 164-165) เห็นว่าการมีความผูกพันต่อองค์การสูงจะส่งผลทั้งในแง่ของความพยายามและการกระทำ เช่น ลดการขาดงาน และการลาออก พนักงานมีความเต็มใจที่จะทำงานเพื่อองค์การ และทำให้ผลการปฏิบัติงานดีขึ้น

ในขณะที่ เมเยอร์ และ อัลเลน (Meyer & Allen, 1997 24-36) กล่าวว่าจากผลการศึกษาที่ผ่านมา พบว่า ความผูกพันต่อองค์การแต่ละองค์ประกอบจะส่งผลแตกต่างกัน ดังนี้

1 ความผูกพันต่อองค์การมีความสัมพันธ์กับแนวโน้มในการลาออก และพฤติกรรม การลาออก โดยเฉพาะความผูกพันด้านจิตใจจะมีความสัมพันธ์มากที่สุด

2 ความผูกพันด้านจิตใจมีความสัมพันธ์กับการขาดงานอย่างจริงจังของพนักงานใน ขณะที่ไม่พบความสัมพันธ์กับความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์การ แต่จะพบความสัมพันธ์ ระหว่างการขาดงานอย่างจริงจังกับปฏิภณระหว่างความผูกพันด้านจิตใจกับด้านการคงอยู่กับ องค์การ และพบความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันด้านบรรทัดฐานกับการขาดงานเพียง 1 การศึกษาเท่านั้น

3 พบว่าพนักงานที่มีความผูกพันด้านจิตใจจะทำงานหนักและมีผลการปฏิบัติงาน ดีกว่าพนักงานที่มีความผูกพันด้านจิตใจต่ำกว่า เช่นเดียวกับความผูกพันด้านบรรทัดฐาน ซึ่งพบ ความสัมพันธ์ในทางบวกเช่นกัน ส่วนความสัมพันธ์ด้านการคงอยู่กับองค์การนั้นไม่พบ ความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับผลการปฏิบัติงาน

4 พนักงานที่มีความผูกพันด้านจิตใจและด้านบรรทัดฐานสูงจะมีพฤติกรรมการเป็น สมาชิกดีขององค์การ แต่จะพบในพนักงานที่มีความผูกพันด้านจิตใจมากกว่า ในขณะที่ผล การศึกษาความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์การมีทั้งที่พบความสัมพันธ์ทางลบ และที่ไม่มี ความสัมพันธ์

สรุปได้ว่าความผูกพันต่อองค์การ ทำให้เกิดผลดีต่อองค์การหลายประการ เช่น ทำให้ อัตราการขาดงานและการลาออกลดลง องค์การสามารถรักษาพนักงานที่มีประสิทธิภาพไว้ได้ นอกจากนี้ยังส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานทั้งในแง่ของความพยายาม ความตั้งใจ และความ ประพฤติปฏิบัติของพนักงานด้วย

ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์การ

ความหมายของวัฒนธรรมองค์การ

มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของวัฒนธรรมองค์การไว้หลายทัศนะสามารถ สรุปได้ดังนี้

วันทนา กอวัฒนสกุล (2539 : 17) กล่าวว่า วัฒนธรรมองค์การ เป็นเรื่องของความเชื่อ ทศนคติ ค่านิยม และวิถีชีวิตของคนที่อยู่รวมกัน และส่งผลออกมาเป็นรูปแบบของพฤติกรรมของคนในองค์การ

สุนทร วงศ์ไวยวรรณ (2540 : 11) ได้ให้นิยามวัฒนธรรมองค์การว่าเป็นสิ่งต่าง ๆ อันประกอบด้วยสิ่งประติษฐ์ แบบแผนพฤติกรรม บรรทัดฐาน ความเชื่อ ค่านิยม อุดมการณ์ ความเข้าใจ และข้อสมมติพื้นฐานของคนจำนวนหนึ่งหรือส่วนใหญ่ภายในองค์การ

روبิ้น (Robbins, 1994 : 467) ให้ความหมายวัฒนธรรมองค์การว่า หมายถึงระบบของความหมายรวมกันที่เกิดจากสมาชิกขององค์การ ทำให้สามารถแยกความแตกต่างขององค์การหนึ่งออกจากองค์การอื่นๆ ได้

เชอร์ริงตัน (Cherrington, 1994 : 473) ให้ความหมายวัฒนธรรมองค์การว่า หมายถึงค่านิยมพื้นฐานขององค์การเกี่ยวกับวิธีการประพฤติปฏิบัติที่ถูกต้อง รวมถึงสิ่งต่างๆ ที่ควรยึดถือปฏิบัติโดยจะมีการสืบทอดไปยังสมาชิกใหม่ขององค์การ

ฮอบสตริต (Hofstede, 1997 : 180) ได้ให้นิยามวัฒนธรรมองค์การว่าเป็นแบบแผนความคิด ความรู้สึกของสมาชิกที่ได้รับการกำหนดรวมกันภายในองค์การ ซึ่งมีผลให้สมาชิกขององค์การนั้นแตกต่างไปจากสมาชิกขององค์การอื่น

จากความหมายของวัฒนธรรมองค์การที่ได้กล่าวมาแล้วพบว่า มีผู้ให้นิยามแตกต่างกันออกไป ซึ่งโดยสรุปแล้วจะเห็นว่าในการให้นิยามวัฒนธรรมองค์การโดยมากจะกล่าวถึงส่วนประกอบต่างๆ ดังนี้

- 1 กล่าวถึงองค์ประกอบของวัฒนธรรมองค์การ เช่น เป็นวิถีชีวิต ความเชื่อ ทศนคติ ค่านิยม ข้อสมมติพื้นฐาน และความหมายรวมกัน เป็นต้น
- 2 เป็นการยึดถือปฏิบัติร่วมกันภายในองค์การ
- 3 มีการถ่ายทอดไปยังสมาชิกโดยวิธีต่างๆ

จากองค์การประกอบของความหมายข้างต้นที่ได้กล่าวมาจึงสรุปได้ว่า วัฒนธรรมองค์การ หมายถึง ค่านิยม ความเชื่อ ความเข้าใจ พฤติกรรม และปทัสฐานของสมาชิกภายในองค์การที่ยึดถือปฏิบัติร่วมกัน และมีการถ่ายทอดสู่สมาชิกใหม่ขององค์การ

แนวคิดเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์การ

วัฒนธรรมองค์การเป็นเรื่องที่ค่อนข้างจะเป็นนามธรรม เนื่องจากเกี่ยวข้องกับค่านิยมและความเชื่อของคนซึ่งเป็นสิ่งที่สังเกตเห็นได้ยาก จึงควรเข้าใจถึงคุณลักษณะของวัฒนธรรมองค์การเพื่อจะช่วยให้มองเห็นภาพได้ชัดเจนยิ่งขึ้น ซึ่งนักวิชาการมีความเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะของวัฒนธรรมองค์การ ดังนี้คือ

روبين (Robbins, 1994: 245) ได้ศึกษาถึงคุณลักษณะสำคัญของวัฒนธรรมองค์การโดยให้สมาชิกขององค์การต่าง ๆ แสดงความเห็นและสรุปว่า คุณลักษณะของวัฒนธรรมองค์การที่สำคัญจะมีอยู่ 10 ประการด้วยกันคือ

1 การริเริ่มส่วนบุคคล (Individual initiative) ได้แก่ ระดับความรับผิดชอบ อิสภาพ และความเป็นอิสระซึ่งแต่ละคนมี

2 ความอดทนต่อความเสี่ยง (Risk tolerance) ได้แก่ ระดับที่พนักงานถูกกระตุ้นให้ก้าวร้าวเปลี่ยนแปลง และแสวงหาความเสี่ยง

3 การกำหนดทิศทาง (Direction) ได้แก่ ระดับที่องค์การกำหนดวัตถุประสงค์และความคาดหวังในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน

4 การประสานและการร่วมกัน (Integration) ได้แก่ ระดับที่หน่วยงานต่าง ๆ ในองค์การได้รับการกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมประสานและร่วมมือกัน

5 การสนับสนุนทางการจัดการ (Management support) ได้แก่ ระดับที่ผู้จัดการได้จัดเตรียมหรือให้การติดต่อสื่อสารที่ชัดเจน ให้ความช่วยเหลือและสนับสนุนแก่ผู้ได้บังคับบัญชา

6 การควบคุม (Control) ได้แก่ จำนวนของกฎระเบียบ และปริมาณของการควบคุมบังคับบัญชาโดยตรง ที่นำมาใช้ในการดูแลและควบคุมพฤติกรรมของพนักงาน

7 เอกลักษณ์ (Identity) ได้แก่ ระดับของสิ่งที่สมาชิกสร้างเอกลักษณ์ให้แก่องค์การในฐานะส่วนรวมมากกว่าของกลุ่มการทำงานโดยเฉพาะ หรือความชำนาญด้านวิชาชีพ

8 ระบบการให้รางวัล (Reward system) ได้แก่ ระดับของการกำหนดการให้รางวัล เช่น การขึ้นเงินเดือน การเลื่อนขั้นตำแหน่ง เป็นต้น โดยอาศัยเกณฑ์จากการปฏิบัติงานของพนักงาน

9 ความอดทนต่อความขัดแย้ง (Conflict tolerance) ได้แก่ ระดับของการที่พนักงานได้รับการกระตุ้นจากลักษณะที่ปรากฏของความขัดแย้งและการวิพากษ์วิจารณ์โดยตรง

10 แบบแผนของการติดต่อสื่อสาร (Communication patterns) ได้แก่ ระดับของการติดต่อสื่อสารในองค์การที่ถูกจำกัดโดยระดับของคำสั่งตามสายการบังคับบัญชา และสายงานอย่างเป็นทางการ

สุนทร วงศ์ไวยยวรรณ (2540: 14-20) เห็นว่าคุณลักษณะของวัฒนธรรมองค์การมีดังนี้คือ

1 เป็นค่านิยม ความเชื่อ และพฤติกรรมร่วมของกลุ่มคน เป็นปรากฏการณ์ของกลุ่มคนจำนวนหนึ่งในหน่วยงาน ไม่ใช่ความคิด ความเชื่อ ค่านิยม และการกระทำของคนๆ เดียว แต่ละคนในหน่วยงานอาจมีความคิด ความเชื่อ ค่านิยม และการกระทำแตกต่างกันไป สิ่งต่างๆ เหล่านี้ไม่ใช่วัฒนธรรมเพราะไม่ใช่เป็นสิ่งที่มิหรือเห็นร่วมกันในกลุ่มคนจำนวนหนึ่ง ดังนั้น

วัฒนธรรมองค์การ จึงเป็นความคิด ความเชื่อ และค่านิยม ที่หลายคนยอมรับและนำไปปฏิบัติจนสามารถคาดคะเนพฤติกรรมของคนที่อยู่ในวัฒนธรรมเดียวกันได้

2 เป็นสิ่งที่ต้องใช้เวลาในการสังสม ความคิด ความเชื่อ ค่านิยม และการกระทำที่คนในหน่วยงานจำนวนหนึ่งยอมรับและมีอยู่ร่วมกันนั้นมิได้เกิดขึ้นภายในช่วงระยะ 2-3 วัน แต่ต้องอาศัยเวลาในการสังสม บ่มเพาะ ผ่านกาลเวลาแห่งการทดสอบและพิสูจน์จนเป็นที่ยอมรับร่วมกันแล้วว่าสามารถช่วยแก้ปัญหาและสนองความต้องการของหน่วยงานได้

3 เป็นสิ่งที่สมาชิกขององค์การเรียนรู้จากการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่น วัฒนธรรมองค์การไม่ได้เกิดขึ้นจากสัณฐานาธิปไตยของมนุษย์ หรือการถ่ายทอดทางพันธุกรรม แต่เป็นสิ่งที่สมาชิกองค์การค่อยๆ เรียนรู้ทีละเล็กละน้อยนับตั้งแต่เริ่มเข้าทำงานในหน่วยงานนั้น พนักงานใหม่เรียนรู้วัฒนธรรมองค์การผ่านกระบวนการถ่ายทอดวัฒนธรรมที่เรียกว่า การหลอมหลอมขัดเกลาขององค์การ (Organizational socialization) โดยหัวหน้างานจะคอยชี้แนะวิธีคิดวิธีการทำงานและการวางตัวที่ถูกต้อง วัฒนธรรมองค์การยังเรียนรู้ได้จากฝึกอบรมขององค์การและการเรียนรู้ด้วยตนเองโดยการสังเกตพฤติกรรมของหัวหน้างานและหลักเกณฑ์การได้ความดีความชอบอีกด้วย ผลจากการเรียนรู้วัฒนธรรมองค์การทำให้พนักงานรู้ว่าตนควรมีพฤติกรรมอย่างไรในสถานการณ์ต่างๆ ทำให้สามารถอยู่ร่วมและเป็นที่ยอมรับของคนอื่นในหน่วยงานได้

4 เป็นสิ่งที่สมาชิกองค์การไม่คอยตระหนักถึง หลังจากที่วิฒนธรรมองค์การได้ผ่านกาลเวลาแห่งการทดสอบจนเป็นที่ยอมรับจากคนในองค์การจำนวนหนึ่งแล้วว่าสามารถช่วยแก้ไข ปัญหาหรือสนองความต้องการของหน่วยงานได้ คนในองค์การก็จะคิด เชื่อ และทำสิ่งนั้นซ้ำแล้วซ้ำเล่าเป็นระยะเวลานานจนกลายเป็นเรื่องปกติธรรมดาไป นั้นยอมหมายความว่า สิ่งที่เกิดหรือกระทำนั้นกลายเป็นสามัญสำนึกที่สมาชิกองค์การกระทำไปโดยอัตโนมัติ โดยไม่ได้คิดถึงการใช้ของธรรมเนียมบรรทัดฐานของวัฒนธรรม

5 การสื่อสารถึงวัฒนธรรมองค์การพึงพาการใช้สัญลักษณ์ สัญลักษณ์ หมายถึง สิ่งที่ใช้แทนหรือสื่อความหมายถึงอีกสิ่งหนึ่ง สัญลักษณ์ที่หน่วยงานนิยมใช้ ได้แก่ ภาษา พิธีการ เรื่องเล่า เพลงประจำหน่วยงาน การใช้สัญลักษณ์เนื่องจากสิ่งที่หน่วยงานพยายามถ่ายทอดให้แก่พนักงานใหม่ เช่น คำนิยม ความเชื่อ แนวทางการทำงานที่หน่วยงานคาดหวัง มักเป็นเรื่องที่เป็นนามธรรม ส่วนสัญลักษณ์มีลักษณะที่เห็นได้ชัดเจนกว่าสิ่งที่หน่วยงานพยายามสื่อความหมาย นอกจากนี้การใช้สัญลักษณ์ เช่น จัดพิธีมอบรางวัล มักจะทำให้พนักงานยอมรับได้ง่ายกว่าประทับใจมากกว่าและจดจำอยู่ในจิตใจได้ยาวนานกว่าการให้พนักงานอ่านข้อความที่ต้องการสื่อสารจากคู่มือการทำงานหรือจดหมายข่าวประชาสัมพันธ์

6 เป็นสิ่งที่ปรับตัวเปลี่ยนแปลงได้ การเกิดวัฒนธรรมองค์การต้องใช้เวลาในการพัฒนาการจนเป็นหนทางที่กลุ่มยอมรับว่าช่วยแก้ปัญหาและสนองความต้องการของกลุ่มได้ ดังนั้นวัฒนธรรมองค์การที่เกิดขึ้นจึงมักติดตรึงไปกับกลุ่มและเปลี่ยนแปลงได้ค่อนข้างยากอย่างไรก็ตาม

วัฒนธรรมองค์การเป็นสิ่งที่ไม่หยุดนิ่งสามารถปรับตัวเปลี่ยนแปลงได้ตามสภาพแวดล้อมหรือสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2545 : 28-29) ได้แบ่งลักษณะขององค์การออกเป็น 2 แบบคือ องค์การแบบดั้งเดิม (Traditional organization) เป็นแนวความคิดที่มุ่งที่กฎเกณฑ์ (Rules) ข้อกำหนด (Regulations) และตำแหน่งงาน มุ่งความสำคัญที่งาน ซึ่งอำนาจการตัดสินใจอยู่ที่ผู้บังคับบัญชา หรือมุ่งความสำคัญที่บุคคลใดบุคคลหนึ่ง ในองค์การจะมีความสัมพันธ์ตามสายการบังคับบัญชา (Hierarchical relationships) และมีลักษณะคงที่ยึดหยุ่นไม่ได้

องค์การแบบใหม่ (New organization) มีการพัฒนามาจากองค์การแบบดั้งเดิม โดยมีความยืดหยุ่นได้ มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา มุ่งความสำคัญที่ทีมงาน (Team-oriented) ข้อกำหนด (Regulations) และรายละเอียดของงาน (Job descriptions) มุ่งความสำคัญที่ทักษะ (Skill) ซึ่งอำนาจการตัดสินใจอยู่ที่ความสำคัญที่ทีมงานในองค์การจะมีความสัมพันธ์แบบแนวนอนหรือเครือข่าย

ตาราง แสดงให้เห็นแนวคิดขององค์การ ซึ่งมีการเปลี่ยนแปลงจากองค์การแบบดั้งเดิมเป็นองค์การแบบใหม่ โดยจะเปรียบเทียบความแตกต่างแบบองค์การแบบดั้งเดิมและองค์การแบบใหม่

องค์การแบบดั้งเดิม (Traditional organization)	องค์การแบบใหม่ (New organization)
1 คงที่	1 เปลี่ยนแปลงได้
2 ยึดหยุ่นไม่ได้	2 ยึดหยุ่นได้
3 มุ่งความสำคัญที่งาน	3 มุ่งความสำคัญที่ทักษะ
4 งานกำหนดโดยตำแหน่งงาน	4 งานกำหนดโดยลักษณะงาน
5 มุ่งความสำคัญที่บุคคลใดบุคคลหนึ่ง	5 มุ่งความสำคัญที่ทีมงาน
6 งานที่มีลักษณะถาวร	6 งานที่มีลักษณะเปลี่ยนแปลงได้
7 มุ่งความสำคัญที่การสั่งงาน	7 มุ่งความสำคัญที่การมีส่วนร่วมในการทำงาน
8 ผู้บริหารมักจะตัดสินใจเอง	8 พนักงานต้องมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ
9 มุ่งความสำคัญที่กฎเกณฑ์หรือระเบียบ	9 มุ่งความสำคัญที่ลูกค้า
10 มีกำลังแรงงานที่คล้ายคลึงกัน	10 มีกำลังแรงงานที่แตกต่างกัน
11 การทำงานในหนึ่งวันเริ่ม 9 00 น และเลิกงาน 17 00 น	11 การทำงานไม่มีขอบเขตเวลาที่แน่นอน
12 มีความสัมพันธ์ตามสายการบังคับบัญชา	12 มีความสัมพันธ์แบบแนวนอนและแบบเครือข่าย
13 มีการทำงานที่ให้ความสะดวกต่อองค์การในช่วงระยะเวลาหนึ่ง	13 มีการทำงานในช่วงเวลาใดหรือที่ไหนก็ได้

จากตารางจะเห็นความแตกต่างระหว่างองค์การแบบดั้งเดิม และองค์การแบบใหม่ องค์การแบบใหม่มีลักษณะเปิดเผย ยืดหยุ่นได้ และตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง สาเหตุที่องค์การมีการเปลี่ยนแปลงเนื่องจากการเปลี่ยนแปลงทางสังคม เศรษฐกิจโลก และเทคโนโลยี ซึ่งทำให้สภาพแวดล้อมในองค์การที่จะประสบความสำเร็จต้องเปลี่ยนแปลงไปด้วย ทั้งนี้ต้องสอดคล้องกับเป้าหมายขององค์การ ตัวอย่าง มีการใช้ระบบสารสนเทศ การเพิ่มความเป็นสากลในยุคโลกไร้พรมแดนหรือโลกาภิวัตน์ (Globalization) การเปลี่ยนแปลงพนักงานในหน่วยงาน เป็นต้น

ในการศึกษาวิจัย ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาวรรณกรรมองค์การของพนักงานฝ่ายพัฒนาระบบเทคโนโลยี ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด มหาชน ตามแนวความคิดทาง รศ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ ซึ่งสามารถใช้ในการศึกษาถึงลักษณะของวรรณกรรมองค์การ ได้อย่างชัดเจนและทำความเข้าใจง่าย โดยพิจารณาจากลักษณะทั่วไป ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด มหาชน สำนักงานใหญ่ ซึ่งผลที่ได้จากการศึกษาวรรณกรรมองค์การ ทำให้เกิดผลดีต่อองค์การหลายประการ ทำให้ทราบถึงแนวทางในการปฏิบัติงาน หรือ แนวทางในการดำเนินกิจการขององค์การ ให้บรรลุเป้าหมาย วัตถุประสงค์หลักขององค์การ และให้พนักงานภายในองค์การมีการปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมขององค์การ เพื่อส่งผลถึงการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีทั้งประสิทธิภาพและประสิทธิผลด้วย

สำหรับทฤษฎีจะนำมาใช้ในการกำหนดกรอบแนวคิด แบบสอบถาม อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับวัฒนธรรมการบริหาร

ความหมายของวัฒนธรรมการบริหาร

นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของวัฒนธรรมการบริหารไว้หลายทัศนะสามารถสรุปได้ดังนี้

กริฟฟริน (Griffin, 1997 : 4) ได้ให้ความหมายของการบริหารจัดการ (Management) หมายถึง ชุดของหน้าที่ต่าง ๆ (A set of functions) ที่กำหนดทิศทางในการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรทั้งหลายอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ การใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ (Efficient) หมายถึง การใช้ทรัพยากรได้อย่างเฉลียวฉลาดและคุ้มค่า (Cost-effective) ส่วนการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ (Effctive) หมายถึง การตัดสินใจได้อย่างถูกต้อง (Right decision) และมีการปฏิบัติการได้สำเร็จตามแผนที่กำหนดไว้ ดังนั้นผลสำเร็จของการบริหารจัดการจึงต้องมีทั้งประสิทธิภาพและประสิทธิผลควบคู่กัน

เซอร์โท (Certo, 200 : 555) ได้ให้ความหมายของการบริหารจัดการ หมายถึง กระบวนการของการมุ่งสู่เป้าหมายขององค์การจากการทำงานร่วมกัน โดยใช้บุคคลและทรัพยากร

อื่น ๆ หรือเป็นกระบวนการออกแบบและรักษาสภาพแวดล้อมที่บุคคลทำงานรวมกันในกลุ่มให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

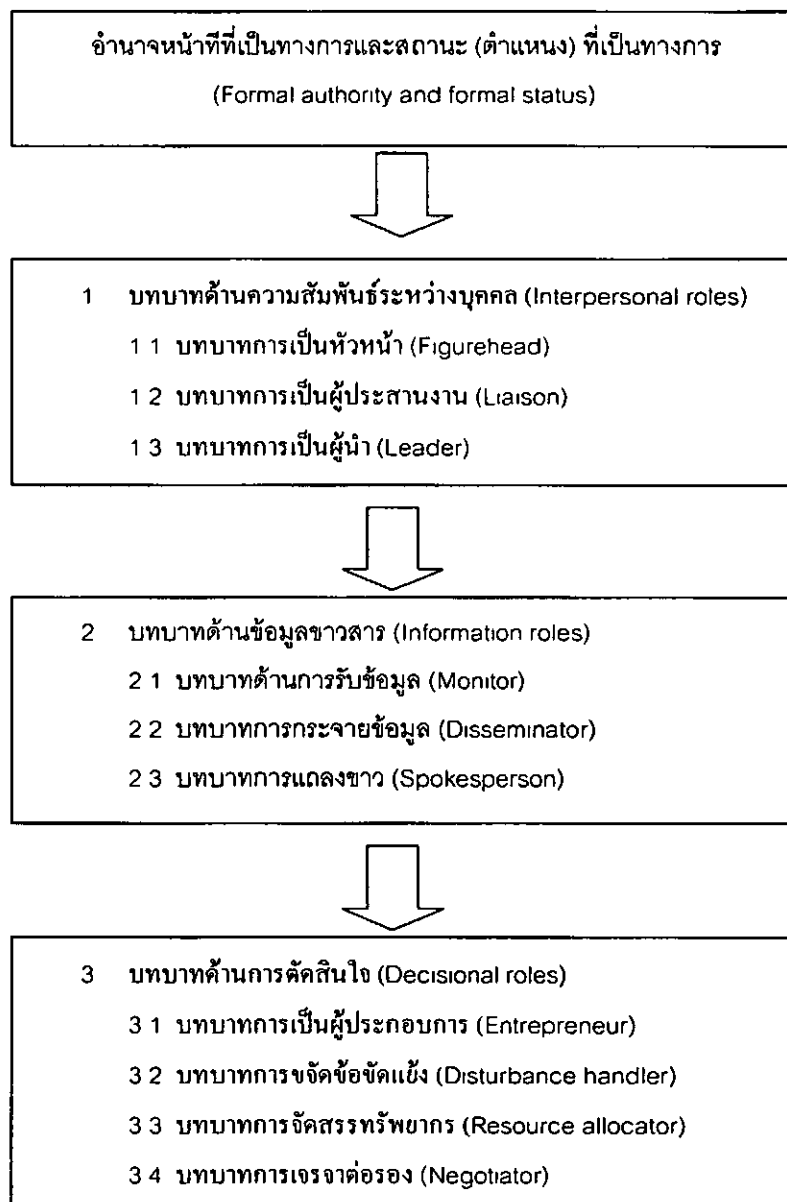
เชอร์เมอร์ฮอร์น (Schermerhorn, 1999 G-6) ได้ให้ความหมายของกระบวนการบริหารจัดการ (Management process) หมายถึง กระบวนการเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายขององค์การ โดยมีขั้นตอนดังนี้ (1) การวางแผน (Planning) (2) การจัดองค์การ (Organizing) (3) การนำ (Leading) (4) การควบคุม (Controlling) การใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ขององค์การ ทรัพยากรประกอบด้วย มนุษย์ สภาพแวดล้อมทางกายภาพ การเงิน ตลอดจนทรัพยากรข้อมูลขององค์การ

จากความหมายที่ได้กล่าวมาทั้งหมดข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า วัฒนธรรมการบริหาร หมายถึง กระบวนการที่นำไปสู่ความสำเร็จ ตามเป้าหมายขององค์การ โดยใช้องค์ประกอบทางด้านต่าง ๆ อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลควบคู่กัน

แนวคิดและบทบาทของการบริหารจัดการ

บทบาทของการบริหารจัดการ (Managerial roles) เป็นพฤติกรรมของผู้บริหารที่ถูกกำหนดขึ้นจากความสัมพันธ์กับงานที่สามารถระบุออกมาได้ ซึ่งกำหนดโดย Henry Mintzberg เป็นผู้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับวิธีการดำเนินการของผู้บริหาร โดยการแนะนำบทบาทของการบริหารจัดการ (Managerial roles) ซึ่งสามารถจำแนกออกได้เป็น 10 บทบาท และจัดเป็น 3 กลุ่มหลักคือ 1) บทบาทด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal roles) 2) บทบาทด้านข้อมูลข่าวสาร (Informational roles) 3) บทบาทด้านการตัดสินใจ (Decisional roles)

การกำหนดบทบาทของการบริหารจัดการจะขึ้นอยู่กับตำแหน่งของผู้บริหาร และสถานะอำนาจหน้าที่ที่เป็นทางการ (Formal authority) ดังแสดงในรูป



1 บทบาทด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal roles) บทบาทในกลุ่มนี้จะเพิ่มขึ้น ซึ่งมีผลโดยตรงมาจากฐานอำนาจหน้าที่ที่เป็นทางการของผู้บริหารที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสมาชิกขององค์การและผู้เกี่ยวข้องอื่น ๆ บทบาทด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลแบ่งออกเป็น 3 บทบาท ดังนี้

1 1 บทบาทการเป็นหัวหน้า (Figurehead) ในฐานะเป็นหัวหน้าของหน่วยงานขององค์การ ผู้บริหารต้องปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ถูกกำหนดแน่นอน ซึ่งเป็นพิธีการตามปกติ เช่น ผู้บริหารอาจมีการปรากฏตัวต่อชุมชน การเข้าร่วมงานพิธีทางสังคม หรือการรับประทานอาหารกับลูกค้าคนสำคัญ ในการกระทำดังกล่าวผู้บริหารจึงมีบทบาทเป็นหัวหน้า

1 2 บทบาทการเป็นผู้ประสานงาน (Liaison) ผู้บริหารต้องให้บริการในฐานะเป็นผู้ประสานงานขององค์การ ทั้งในการทำงานร่วมกับบุคคลต่าง ๆ และการทำงานร่วมกับกลุ่มภายในองค์การ รวมทั้งมีการพัฒนาความสัมพันธ์ที่นาพึงพอใจกับบุคคลภายในองค์การ ผู้บริหารต้องมีความไวต่อปัญหาที่มีความสำคัญต่อองค์การซึ่งสามารถพัฒนาความสัมพันธ์และสร้างเครือข่ายทั้งภายในและภายนอกองค์การ

1 3 บทบาทการเป็นผู้นำ (Leader) เนื่องจากผู้บริหารมีความรับผิดชอบอย่างมากต่อความล้มเหลวหรือความสำเร็จของหน่วยงานขององค์การ ผู้บริหารจึงต้องแสดงบทบาทของการเป็นผู้นำในกลุ่มงานของเขาเพื่อนำทีมงานและพนักงานไปสู่เป้าหมายขององค์การ

2 บทบาทด้านข้อมูลข่าวสาร (Informational roles) ผู้บริหารจะรับผิดชอบต่อการแจ้งข้อมูลข่าวสารแก่ผู้ที่ปฏิบัติงานร่วมกัน เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพจากการบริหารจัดการนี้ ทำให้ผู้บริหารกลายเป็นศูนย์กลางในการติดต่อสื่อสารในหน่วยงานของเขา และเป็นแหล่งของการติดต่อสื่อสารสำหรับกลุ่มงานต่าง ๆ ภายในองค์การ บุคคลทั่วทั้งองค์การต้องขึ้นอยู่กับโครงสร้างทางการบริหารจัดการและผู้บริหารเองต้องทำตัวเป็นผู้กระจายข้อมูล (Disseminate) หรือการจัดหาข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นสำหรับการทำงานบทบาทด้านข้อมูลข่าวสารแบ่งออกเป็น 3 บทบาทดังนี้

2 1 บทบาทการรับข้อมูล (Monitor) ในฐานะที่เป็นผู้รับข้อมูล ผู้บริหารต้องมีการกลั่นกรองข้อมูลด้านสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกองค์การอย่างต่อเนื่อง เพื่อใช้ประโยชน์จากข้อมูลข่าวสารนั้น ผู้บริหารสามารถค้นหาข้อมูลข่าวสารได้จากผู้ใต้บังคับบัญชา และจากการประสานงานรวมทั้งอาจได้รับข้อมูลข่าวสารที่ไม่มีประโยชน์จากเครือข่ายที่ผู้บริหารติดต่อกับ ซึ่งจากข้อมูลข่าวสารนี้ผู้บริหารสามารถแสวงหาโอกาสที่มีศักยภาพและระบุอุปสรรคที่เกิดขึ้นกับกลุ่มงานและองค์การได้

2 2 บทบาทการกระจายข้อมูล (Disseminators) ผู้บริหารจะมีการแบ่งปันและกระจายข้อมูลข่าวสารที่เขาได้รับในฐานะเป็นผู้รับข้อมูล และในฐานะการเป็นผู้กระจายข้อมูล ผู้บริหารจะผ่านข้อมูลที่มีความสำคัญไปยังทีมงานของเขา รวมทั้งยับยั้งข้อมูลข่าวสารจากสมาชิกของกลุ่มงาน สิ่งสำคัญที่สุดคือ ผู้บริหารต้องแน่ใจว่าพนักงานของเขามีข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

2 3 บทบาทการแถลงข่าว (Spokesperson) โดยปกติผู้บริหารต้องสื่อสารข้อมูลข่าวสารไปยังบุคคลภายนอกหน่วยงานและองค์การด้วย เช่น ผู้อำนวยการและผู้ถือหุ้นขององค์การต้องได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานทางการเงิน และการกำหนดกลยุทธ์ขององค์การ กลุ่มผู้บริหารต้องแน่ใจว่าองค์การมีความรับผิดชอบต่อสังคมอย่างแท้จริง และข้าราชการต้องมีความพึงพอใจที่องค์การมีความคงอยู่โดยกฎหมาย ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะมาจากการแถลงข่าวของผู้บริหารต่อสาธารณชน

3 บทบาทด้านการตัดสินใจ (Decisional roles) เป็นความรับผิดชอบของผู้บริหารในการประมวลผลข้อมูลข่าวสารและสรุปผลออกมา ข้อมูลข่าวสารใดที่ไม่มีความสำคัญก็จะไม่นำมาใช้ในการตัดสินใจ ผู้บริหารต้องสร้างความผูกพันกับกลุ่มงานของเขา เพื่อเป็นวิถีทางปฏิบัติ และจัดสรรทรัพยากรต่าง ๆ ที่จะทำให้แผนต่าง ๆ ของกลุ่มสามารถถูกนำไปปฏิบัติ บทบาทด้านการตัดสินใจแบ่งออกเป็น 4 บทบาท ดังนี้

3.1 บทบาทการเป็นผู้ประกอบการ (Entrepreneur) ผู้บริหารจะมีบทบาทเป็นผู้กลั่นกรองสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกองค์การ เพื่อการเปลี่ยนแปลงที่อาจสร้างโอกาสให้เกิดขึ้นในปัจจุบัน ในฐานะเป็นผู้ประกอบการ ผู้บริหารจะแสวงหาหรือริเริ่มโครงการต่าง ๆ ที่มีการประเมินไว้เรียบร้อยแล้ว ซึ่งอาจเกี่ยวข้องกับการพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ บริการใหม่ ๆ หรือกระบวนการใหม่ ๆ

3.2 บทบาทการจัดข้อขัดแย้ง (Disturbance handler) ในการปฏิบัติงานต่าง ๆ อาจมีอุปสรรคเกิดขึ้น ผู้บริหารจึงต้องรับมือกับความขัดแย้งและทำหน้าที่แก้ไขปัญหาดังกล่าวที่เกิดขึ้น ด้วยเหตุนี้จึงทำให้ผู้บริหารต้องเกี่ยวข้องกับผู้บริหารที่ไม่พึงพอใจกับสินค้าหรือบริการขององค์การ ต้องเจรจาต่อรองกับผู้ขายปัจจัยการผลิต ตลอดจนขจัดความขัดแย้งระหว่างพนักงาน เป็นต้น

3.3 บทบาทการจัดสรรทรัพยากร (Resources allocator) ผู้บริหารมีบทบาทในการกำหนดโครงการต่าง ๆ และจัดสรรทรัพยากรขององค์การ ทั้งในด้านทรัพยากรทางการเงิน และทรัพยากรด้านเครื่องมือเครื่องจักร และทรัพยากรที่สำคัญอื่น ๆ เช่น ทรัพยากรด้านเวลาและข้อมูล โดยจัดสรรให้แก่โครงการ เพื่อให้สามารถดำเนินการได้อย่างประสบผลสำเร็จ

3.4 บทบาทเจรจาต่อรอง (Negotiator) การศึกษางานต่าง ๆ ด้านการบริหารจัดการในทุกระดับจะพบว่า ผู้บริหารใช้เวลาค่อนข้างมากเพื่อการเจรจาต่อรอง ผู้บริหารอาจต่อรองกับพนักงาน ผู้ขายปัจจัยการผลิตลูกค้า หรือกลุ่มงานอื่น ๆ ดังนั้นผู้บริหารจึงต้องรับผิดชอบต่อการเจรจาต่อรองทั้งหมดที่มีความจำเป็น เพื่อให้แน่ใจว่ากลุ่มและงานของเขามีความเจริญก้าวหน้าไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์การ

หน้าที่การบริหารจัดการ ตามทฤษฎีของ เซอร์เมอร์ฮอร์น (Schermerhorn, 1999 G-6) ได้กำหนดหน้าที่ในฐานะผู้บริหาร 4 ประการคือ

1 การวางแผน (Planning) คือ การกำหนดเป้าหมาย กำหนดกลยุทธ์เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย รวมทั้งการรวบรวมและการประสานงานกิจกรรมต่าง ๆ

2 การจัดองค์การ (Organizing) เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดกิจกรรมที่ต้องดำเนินการ บุคคลที่จะเป็นผู้รับผิดชอบและปฏิบัติงาน การจัดโครงสร้างองค์การ การจัดกลุ่มงาน และการกำหนดสายการบังคับบัญชา

3 การนำ (Leading) หมายถึงการสั่งการ และการจูงใจให้ทุกฝ่ายทำงานร่วมกัน อย่างเต็มใจเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ

4 การควบคุม (Controlling) เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานเพื่อให้เป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้

ตาราง แสดงวัฒนธรรมองค์การและการปฏิบัติการในการบริหารการจัดการ (Illustrations of organization culture and management practice)

สภาพแวดล้อม A	สภาพแวดล้อม B
การวางแผน (Planning)	
1 เป้าหมายกำหนดโดยลักษณะเผด็จการ	1 เป้าหมายกำหนดจากการมีส่วนร่วม
2 การตัดสินใจแบบรวมอำนาจ	2 การตัดสินใจเป็นแบบกระจายอำนาจ
การจัดองค์การ (Organizing)	
1 อำนาจหน้าที่เป็นแบบรวมอำนาจ	1 อำนาจหน้าที่เป็นแบบกระจายอำนาจ
2 อำนาจหน้าที่กำหนดไว้อย่างแคบ	2 อำนาจหน้าที่กำหนดไว้อย่างกว้าง
3 บุคคลได้รับเลือกโดยถือเกณฑ์ความเป็นมิตร	3 บุคคลได้รับเลือกโดยถือเกณฑ์ความสามารถ
4 การฝึกอบรมมีการกำหนดอย่างเจาะจงแบบแคบ ๆ	4 การฝึกอบรมมีหลายหน้าที่
การนำ (Leading)	
1 ผู้บริหารใช้ความเป็นผู้นำแบบบงการ	1 ผู้บริหารใช้ความเป็นผู้นำแบบมีส่วนร่วม
2 เส้นทาง การติดต่อสื่อสารจากระดับบนสู่ระดับล่าง	2 เส้นทาง การติดต่อสื่อสารจากระดับบนสู่ระดับล่าง จากระดับล่างสู่ระดับบน ในระดับเดียวกัน และเป็นเส้นทแยงมุม (เส้นขนานหลายเส้น)
การควบคุม (Controlling)	
1 ผู้ที่เหนือกว่ามีการควบคุมอย่างเข้มงวด	1 แต่ละบุคคลมีการควบคุมตนเอง
2 มุ่งที่เกณฑ์ด้านการเงิน	2 มุ่งที่หลากหลายเกณฑ์

ตารางแสดงวัฒนธรรมองค์การซึ่งแสดงทางเลือกของพนักงานส่วนใหญ่ที่พอใจการทำงานในองค์การเช่น ในสภาพแวดล้อม B การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การประเมินโดยถือเกณฑ์ความสามารถมากกว่าเกณฑ์ความเป็นมิตร ถ้าบุคคลใช้ช่องทางการติดต่อสื่อสารจากทุกทิศทุกทาง และบุคคลมีโอกาสนที่จะควบคุมตัวเองสูง ในการแสวงหาความเป็นเลิศของบริษัท (In search of excellent company)

ในการศึกษาวิจัย ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาวัฒนธรรมบริหารของพนักงานฝ่ายพัฒนาระบบเทคโนโลยี ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด มหาชน ตามแนวความคิดของ เซอร์เมอร์ฮอร์น (Schermerhorn, 1999 G-6) ซึ่งกำหนดการบริหารไว้ 4 ประการ

- 1) การวางแผน (Planning)
- 2) การจัดองค์การ (Organizing)
- 3) การนำ (Leading)
- 4) การควบคุม (Controlling)

ซึ่งผลจากการศึกษาวัฒนธรรมบริหารในองค์กรทำให้ผู้บริหารสามารถกำหนดทิศทางและกำหนดบทบาทในการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรทั้งหลายที่มีอยู่ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อให้บรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์การ

สำหรับทฤษฎีจะนำมาใช้ในการกำหนดกรอบแนวคิด แบบสอบถาม อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับวัฒนธรรมกลุ่ม

ความหมายของวัฒนธรรมกลุ่ม

นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของวัฒนธรรมกลุ่มไว้หลายทัศนะสามารถสรุปได้ดังนี้

สตีเฟน พี 롭บิน (Stephen P Robbins, 2003 165) ได้ให้ความหมายของกลุ่มไว้ว่า กลุ่ม (Group) หมายถึง บุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไปมีปฏิสัมพันธ์ (Interacting) ต่อกัน และมีการพึ่งพา (Interdependent) ต่อกันและกัน เพื่อจะบรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกัน

เดสเลอร์ (Dessler, 1998 677) ได้ให้ความหมายของกลุ่มไว้ว่า กลุ่ม (Group) หมายถึง บุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไปซึ่งมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน กล่าวคือ แต่ละฝ่ายต่างมีอิทธิพลต่อกัน ทั้งนี้อาจจะมีความคิดเห็นและจุดมุ่งหมายที่ไม่เป็นเอกฉันท์ก็ได้

เซอร์โต (Certo, 2000 553) เป็นบุคคลจำนวนหนึ่งซึ่ง (1) มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน (2) คำนึงถึงจิตวิทยาของอีกคนหนึ่ง (3) รับรู้ว่าตนเองเป็นสมาชิกของกลุ่ม หรือหมายถึงบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป ซึ่งมีปฏิสัมพันธ์และพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกันในการดำเนินกิจกรรมตามเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ร่วมกัน การพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน การปฏิบัติต่อกัน และการมีวัตถุประสงค์เดียวกัน เป็นสิ่งที่แยกกลุ่มออกจากการรวมกันของบุคคลโดยบังเอิญ ตัวอย่าง การยืนรอเพื่อซื้อตั๋วชมคอนเสิร์ตแม้จะมีเป้าหมายร่วมกันแต่บุคคลเหล่านั้นไม่มีปฏิสัมพันธ์กัน และไม่ได้ดำเนินกิจกรรมที่จะมุ่งไปสู่การบรรลุผลสำเร็จในเป้าหมายร่วมกัน จึงไม่ถือว่าเป็นกรอบประกอบของการเป็นกลุ่ม

เชอร์เมอร์ฮอร์น ฮันส์ และ ออสบอร์น (Schermerhorn, Hunt and Osborn, 2000 G-11) ได้ให้ความหมายของทีมงาน ไว้ว่า ทีมงาน (Teams) เป็นการทำงานของคนเพื่อบรรลุจุดมุ่งหมายร่วมกันในภารกิจที่เกี่ยวข้อง หรือเป็นการรวมกลุ่มบุคคลที่มีปฏิริยาร่วมกัน เพื่อบรรลุเป้าหมายร่วมกัน เชอร์เมอร์ฮอร์น (Schermerhorn, 1999 G-9)

จากความหมายที่ได้กล่าวมาทั้งหมดข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า วัฒนธรรมกลุ่ม หมายถึง การทำงานของคนตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป ซึ่งมีปฏิสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน และดำเนินกิจกรรมเพื่อบรรลุเป้าหมายร่วมกัน

ประเภทของกลุ่ม

ประเภทของกลุ่ม (Types of groups) องค์การประกอบด้วยกลุ่มประเภทต่าง ๆ ที่แตกต่างกันจำนวนมาก ซึ่งสามารถจัดหมวดหมู่ตามลักษณะที่คล้ายคลึงกันได้จากวิธีการก่อตั้ง กลุ่ม กิจกรรมของกลุ่ม และ สมาชิกของกลุ่ม โดยทั่วไปการจำแนกกลุ่มตามพื้นฐานจะแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ (1) กลุ่มแบบเป็นทางการ (Formal groups) ซึ่งจัดตั้งโดยองค์การ (2) กลุ่มแบบไม่เป็นทางการ (Informal groups) ซึ่งเป็นกลุ่มที่ไม่เป็นส่วนหนึ่งของโครงสร้างองค์การที่เป็นทางการ

1 กลุ่มแบบเป็นทางการ (Formal groups) เป็นกลุ่มซึ่งอยู่ในส่วนของการบริหารที่จะทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ (Certo 2000 553) หรือเป็นกลุ่มที่มีการออกแบบอย่างเป็นทางการสำหรับจุดมุ่งหมายขององค์การอย่างใดอย่างหนึ่ง (Schermerhorn, Hunt and Osborn 2000 G-5) หรือเป็นกลุ่มที่ถูกแต่งตั้งขึ้นมาโดยองค์การ เพื่อดำเนินการตามภารกิจ โดยเฉพาะซึ่งสัมพันธ์กับเป้าหมายที่เป็นทางการขององค์การ กลุ่มแบบนี้จะเป็นส่วนหนึ่งของโครงสร้างองค์การที่เป็นทางการ (Formal organizational structure) และปรากฏบนแผนผังองค์การตามลำดับสูงต่ำของสายการบังคับบัญชา

2 กลุ่มแบบไม่เป็นทางการ (Informal groups) เป็นกลุ่มที่ไม่เป็นทางการซึ่งเกิดขึ้นเนื่องจากความสนใจในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง (Schermerhorn, Hunt and Osborn 2000 G-6) หรือเป็นกลุ่มที่เกิดจากการรวมกันของบุคคลซึ่งมีประสบการณ์ทำงานร่วมกัน เป็นผลจากการพัฒนาระบบความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่นอกเหนือจากการกำหนดโดยการบริหารงาน (Certo 2000 553) หรือเป็นกลุ่มที่เกิดขึ้นด้วยความสมัครใจของสมาชิกซึ่งรวมกลุ่มกันขึ้นมาเองมากกว่าเกิดขึ้นโดยองค์การ ซึ่งจะมีการจัดตั้งกลุ่มขึ้นมาเพื่อตอบสนองความต้องการทางสังคมหรือดำเนินการตามความสนใจที่เหมือนกันของสมาชิก ซึ่งอาจสัมพันธ์หรือไม่สัมพันธ์กับเป้าหมายขององค์การก็ได้ กลุ่มแบบไม่เป็นทางการส่วนใหญ่จะตอบสนองต่อการพบปะสังสรรค์ระหว่างสมาชิกของกลุ่ม โดยพนักงานหรือผู้บริหารอาจเข้ามาเป็นสมาชิกของกลุ่มแบบไม่เป็นทางการได้หลายกลุ่ม กลุ่มแบบไม่เป็นทางการมี 2 ประเภท ดังนี้

2.1 กลุ่มตามความสนใจ (Interest group) เป็นกลุ่มที่เกิดขึ้นโดยสมาชิกของกลุ่มมีวัตถุประสงค์ ระเบียบข้อบังคับ หรือความสนใจในสิ่งเดียวกัน โดยความสนใจเหล่านั้นอาจเกี่ยวข้องหรือไม่เกี่ยวข้องกันเป้าหมายขององค์กรก็ได้

2.2 กลุ่มมิตรภาพ (Friendship group) เป็นกลุ่มที่เกิดขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการทางสังคมระหว่างสมาชิกมากกว่าการรวมกันอันเนื่องมาจากความสนใจในสิ่งเดียวกัน โดยปกติกลุ่มมิตรภาพจะพัฒนาขึ้นมาเองตามธรรมชาติเมื่อแต่ละคนมาทำงานร่วมกัน ซึ่งกลุ่มมิตรภาพจะเชื่อมโยงสมาชิกของกลุ่มแบบเป็นทางการ เพื่อให้สามารถปรับปรุงการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลแต่ละคนได้ดีขึ้น อันนำมาซึ่งการทำงานอย่างมีความสุข

ในองค์กรหลายแห่งโครงสร้างของกลุ่มตามสายการบังคับบัญชาแบบเป็นทางการมักจะถูกแทนที่ด้วยกลุ่มจำนวนมากที่ผู้บริหารให้ความสำคัญกับการให้ความสำคัญอิสระของกลุ่มและการมีส่วนร่วมของพนักงาน ซึ่งเรียกว่า “ ทีมงาน (Teams) ” กลุ่มแบบเป็นทางการเหล่านี้จะสนับสนุนให้สมาชิกได้มีส่วนร่วม (Participation) ในการบริหารและการตัดสินใจ ซึ่งเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและการเพิ่มผลผลิต รูปแบบของทีมงานสามารถแบ่งออกได้เป็น 3 ประเภท ดังนี้

1 ทีมแก้ปัญหา (Problem-solving team) ประกอบด้วยกลุ่มของพนักงานและผู้บริหารซึ่งเข้ามารวมกลุ่มกันด้วยความสมัครใจและประชุมกันอย่างสม่ำเสมอ เพื่ออภิปรายหาวิธีการสำหรับการแก้ปัญหาด้วยการใช้ ผลิตภัณฑ์ (Products) กระบวนการ (Process) คุณภาพ (Quality) หรือสภาพแวดล้อมในการทำงาน (Work environment) โดยทั่วไปทีมแก้ปัญหามักทำหน้าที่เพียงให้คำแนะนำเท่านั้น แต่ไม่สามารถทำการเปลี่ยนแปลงโดยปราศจากความเห็นชอบของฝ่ายบริหารได้ องค์กรจำนวนมากจะจัดตั้งทีมแก้ปัญหขึ้นเป็นอันดับแรก เพื่อให้การสนับสนุนด้านความร่วมมือของพนักงานให้เพิ่มขึ้น จากการสำรวจบริษัทขนาดใหญ่อย่างน้อย 500 บริษัท ที่สำนักงานบัญชีทั่วไปในสหรัฐอเมริกาในปี ค.ศ. 1980 พบว่ามีทีมแก้ปัญหาเกิดขึ้นมากกว่า 70% ภายในแต่ละองค์กร

2 ทีมจุดมุ่งหมายพิเศษ (Special-purpose team) บางครั้งเรียกว่า “ ทีมข้ามสายงานตามหน้าที่ ” (Cross-functional team) เป็นการเพิ่มจำนวนสมาชิกโดยนำบุคคลจากหลากหลายความรู้และประสบการณ์เพื่อทำงานร่วมกันในกิจกรรมเฉพาะเจาะจง

3 ทีมบริหารตนเอง (Self-managing team) เป็นทีมที่สมาชิกทุกคนมีความรับผิดชอบต่อลักษณะทั้งหมดของกระบวนการผลิตหรือการปฏิบัติงานอย่างแท้จริง ทีมบริหารตนเองจะปฏิบัติงานอย่างถูกต้องเหมาะสมและเป็นอิสระปราศจากผู้บังคับบัญชา ในทีมบริหารตนเองจะมีการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบสำหรับงานของกลุ่ม

บทบาท (Roles) เป็นกลุ่มของพฤติกรรมที่มีการจัดระเบียบ ซึ่งเกี่ยวข้องกับงานใดงานหนึ่ง (Rue and Byars 2000 450) หรือเป็นรูปแบบของพฤติกรรมคาดหวังของสมาชิกซึ่งมีตำแหน่งเฉพาะเจาะจงภายในกลุ่มผู้บริหารได้กำหนดบทบาทต่าง ๆ ในองค์กรซึ่งประกอบด้วย (1) บทบาทความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal) (2) บทบาทเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสาร

(Informational) (3) บทบาทการตัดสินใจในกลุ่มงานที่มีขนาดเล็กสมาชิกอาจแสดงบทบาทคล้ายคลึงกัน บทบาทบางบทบาทอาจถูกมอบหมายอย่างเป็นทางการโดยองค์การ เช่น บทบาทนักวิเคราะห์ข้อมูล บทบาทที่ปรึกษาทั่วไป และบทบาทนักบริหารบัญชี แต่สมาชิก จะได้บทบาทไม่เป็นทางการเพิ่มเติมอีกตามอิทธิพลของผลการปฏิบัติงานจากกลุ่มที่ตนสังกัดอยู่

Kenneth D Benne และ Paul Sheats ได้กำหนดบทบาทที่ไม่เป็นทางการของสมาชิกออกเป็น 3 รูปแบบ คือ

1 บทบาทงาน (Task roles) เป็นบทบาทที่จะนำกลุ่มให้เอื้อประโยชน์ต่อเป้าหมาย ซึ่งสมาชิกที่ประสบความสำเร็จในบทบาทนี้ก็จะช่วยกลุ่มในการกำหนดขอบเขตของเป้าหมายและมุ่งไปสู่การตัดสินใจ เพื่อหาวิธีการที่จะบรรลุความสำเร็จนั้น รวมทั้งสกัดกั้นสิ่งที่จะมาขัดขวางต่อความเจริญก้าวหน้าของกลุ่ม

2 บทบาทการสร้างกลุ่มและบำรุงรักษา (Group building and maintenance roles) เป็นบทบาทที่อำนวยความสะดวกต่อการสร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และสนับสนุนการเชื่อมโยงของกลุ่มเพื่อผูกมัดสมาชิกเข้าด้วยกัน

3 บทบาทส่วนตัว (Individual roles) เป็นบทบาทที่มุ่งความพอใจของตนเองมากกว่า เน้นความต้องการของกลุ่ม ซึ่งบางครั้งกลายเป็นอุปสรรคอย่างมากต่อการปฏิบัติงานกลุ่ม

แนวคิดและบทบาทของวัฒนธรรมกลุ่ม

Robbins ได้สรุปขั้นตอนการพัฒนากลุ่มไว้ว่า การที่กลุ่มจะรวมตัวกันได้นั้นประกอบด้วย 5 ขั้นตอนเหล่านี้คือ (1) การวางรูปแบบ (2) การระดมความคิด (3) การกำหนดบรรทัดฐาน (4) การทำงาน (5) การแยกกลุ่ม โดยมีรายละเอียดดังนี้

1 ขั้นวางรูปแบบ (Forming) เป็นขั้นแรกของการพัฒนากลุ่มซึ่งกำหนดโดยความไม่แน่นอน เกี่ยวข้องกับจุดมุ่งหมายของกลุ่ม โครงสร้าง และความเป็นผู้นำ สมาชิกจะทดสอบว่าพฤติกรรมแบบใดที่ได้รับการยอมรับ ขั้นตอนนี้จะเสร็จสมบูรณ์เมื่อสมาชิกคิดว่าได้เป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม

2 ขั้นระดมความคิด (Storming) เป็นขั้นที่สองของการพัฒนากลุ่ม เป็นขั้นที่กำหนดจากความเห็นที่ได้แย้งกันระหว่างสมาชิกกลุ่ม

3 ขั้นการกำหนดบรรทัดฐาน (Norming) เป็นขั้นที่สามของการพัฒนากลุ่ม เป็นระยะของการพัฒนากลุ่มซึ่งสมาชิกของกลุ่มเริ่มสร้างแรงยึดเหนี่ยวของกลุ่มได้ดีขึ้น โดยการพัฒนาระบบบรรทัดฐานที่เป็นความเห็นเอกฉันท์ของสมาชิกสำหรับการปฏิบัติงานและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น

4 ขั้นการทำงาน (Performing) ขั้นที่สี่ของการพัฒนากลุ่ม โครงสร้างของกลุ่มในจุดนี้จะมีหน้าที่ต่าง ๆ และมีการยอมรับจากกลุ่ม พลังของกลุ่มจะพัฒนาจากเพียงแครู้จักกันและเข้าใจซึ่งกันและกันมาเป็นการช่วยกันทำงาน

5 ขั้นการแยกกลุ่ม (Adjourning) ขั้นสุดท้ายของการพัฒนากลุ่มเป็นการวางช่องทางการปฏิบัติงานกลุ่มจะเตรียมตัวสำหรับการขยายตัว ความสนใจจะอยู่ที่การทำกิจกรรมเพื่อตอบสนองสมาชิกของกลุ่ม หลายคนต้องสูญเสียความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน

นักวิเคราะห์ปัญหาหลายท่านได้วิเคราะห์ 5 ขั้นตอนของการพัฒนากลุ่มว่ามีส่วนทำให้กลุ่มมีประสิทธิภาพมากขึ้น ขั้นตอนการพัฒนากลุ่มอาจจะไม่ได้ดำเนินไปตามลำดับเสมอไป อาจมีการดำเนินการในบางขั้นตอนเท่านั้น

การที่กลุ่มพัฒนาไปได้อย่างรวดเร็วและรวมตัวกันอย่างเข้มแข็ง เกิดจากการที่กลุ่มได้มีการวางแผน การกำหนดงาน ให้ข่าวสาร และกำหนดทรัพยากรที่จำเป็นสำหรับการทำงานของกลุ่มอย่างมีประสิทธิภาพ กลุ่มจำนวนมากในองค์กรมีการพัฒนาเป็นขั้นตอน 5 ขั้นตอน แต่ไม่จำเป็นเสมอไปว่ากลุ่มจะมีการพัฒนาเป็น 5 ขั้นตอน

โมเดลดุลยภาพตามช่วงเวลา (The punctuated-Equilibrium Model) การศึกษามากกว่า 12 สาขาและงานด้านการทดลองเกี่ยวกับแรงกระตุ้นของกลุ่มเน้นว่า กลุ่มจะไม่พัฒนาขั้นตอนอย่างเป็นระเบียบตามแบบสากล แต่จังหวะเวลาของการก่อตัวของกลุ่มและการเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานมักจะสอดคล้องกันค่อนข้างสูง โดยเฉพาะอย่างยิ่งจะพบว่า (1) การพบกันครั้งแรกของกลุ่มเป็นการกำหนดทิศทางของกลุ่ม (2) ขั้นตอนแรกของกิจกรรมกลุ่มดำเนินไปอย่างช้า ๆ (3) มีการเคลื่อนที่ ในช่วงปลายของขั้นตอนแรกซึ่งปรากฏแน่นอนเมื่อกลุ่มได้ใช้เวลาไปครั้งหนึ่ง (4) เริ่มมีการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ (5) ขั้นที่สองของความเฉื่อยเกิดขึ้นภายหลังการเคลื่อนที่ (6) การประชุมกลุ่มครั้งสุดท้ายมีลักษณะของการกระตุ้นกิจกรรม (Robbins 1996 : 297)

Robbins ได้สรุปการจัดการทีม (Managing Teams) ไว้ว่า ผู้บริหารทีมก็จะต้องทำหน้าที่เดียวกับผู้บริหารองค์การทั้งหลายคือ

1) การวางแผน (Planning) การกำหนดเป้าหมายเป็นส่วนสำคัญของการวางแผนเป้าหมาย อาจกำหนดโดยผู้บริหารหน่วยเหนือ หรือร่วมกันกำหนดขึ้นเองภายในทีม ที่สำคัญคือสมาชิกทุกคนของทีมจะต้องมีความเข้าใจในเป้าหมายอย่างต่อแท้ ผู้บริหารทีมมีหน้าที่บอกกล่าวและตรวจสอบความเข้าใจในเรื่องเป้าหมายของทีมในความเข้าใจของสมาชิกให้ถูกต้องแน่นอน

2) การจัดองค์การ (Organizing) ผู้บริหารทีมจะต้องมีความเข้าใจชัดเจนในเรื่องอำนาจหน้าที่ (Authority) และโครงสร้าง (Structure) ของทีม เช่นทีมแบบ Self Manage จะได้รับมอบอำนาจหน้าที่ในการปฏิบัติงานและการตัดสินใจในงานที่รับผิดชอบ ผู้บริหารทีมยังต้องเข้าใจว่าการทำงานของทีมอาจได้รับผลกระทบจากวัฒนธรรมองค์การ (Organization's culture) ส่วน

โครงสร้างของทีมในเรื่องการแบ่งและมอบหมายงาน การกำหนดสายการบังคับบัญชาก็ต้องชัดเจน

3) การชักนำ (Leading) หน้าที่ที่สำคัญที่สุดของผู้บริหารทีม คือ หน้าที่ที่ต้องเกี่ยวข้องกับคนในเรื่องการติดต่อสื่อสารและการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดจากความไม่ลงรอย หรือความขัดแย้งของผู้ใต้บังคับบัญชาในทีม ผู้บริหารทีมจึงต้องมีทักษะในเรื่อง “คน” หรือ มีความสามารถในการจูงใจผู้ใต้บังคับบัญชาให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพด้วยความเต็มใจ

4) การควบคุม (Controlling) ผู้บริหารทีมจะต้องดำเนินการใน 2 เรื่องที่สำคัญ คือ การควบคุมและประเมินผลการปฏิบัติงานของทีม และการกำหนดรูปแบบของระบบรางวัล (Reward System) ที่จะให้ผลตอบแทนการปฏิบัติงานแก่ทีมที่มีประสิทธิภาพ หลักการก็คือวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานจะต้องสอดคล้องกับลักษณะการทำงานของทีมงาน จะได้สามารถวัดประสิทธิภาพการทำงานได้ถูกต้อง ทั้งกับพนักงานแต่ละคนและผลงานของทั้งทีม ส่วนระบบการให้รางวัลกับทีมที่นิยมใช้กันคือระบบ “Gainsharing” ซึ่งเป็นระบบที่ผู้บริหารจะให้รางวัลกับผลงานของทีมที่มีประสิทธิภาพดี

Robbins ได้สรุปการพัฒนาและบริหารทีมให้มีประสิทธิภาพ (Developing and Managing Effective Teams) ผู้บริหารจำเป็นต้องบริหารทีมงานเพื่อให้ได้ประสิทธิภาพที่ดี ลักษณะของทีมจะได้ชื่อว่ามีประสิทธิภาพต้องมีลักษณะ 8 ประการ ดังนี้

1) ต้องมีเป้าหมายชัดเจน (Clear Goals) สมาชิกในทีมรับรู้และเข้าใจวิธีที่จะปฏิบัติเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่น่าท้าทายนั้น

2) สมาชิกภายในทีมทุกคนต้องมีความสามารถเฉพาะตัวใน (Relevant Skills) การปฏิบัติงาน (Technical Skills) และมีมนุษยสัมพันธ์ (Interpersonal Skills) ที่จะปฏิบัติงานร่วมกันเป็นอย่างดีด้วย

3) ทีมงานที่มีประสิทธิภาพจะต้องมีความเชื่อถือและไว้วางใจซึ่งกันและกันในสมาชิกทีมงานของทีม (Mutual Trust) บรรยากาศของความเชื่อถือและไว้วางใจต่อกันอาจเกิดจากการสร้างวัฒนธรรมองค์การและความสามารถของผู้บริหารทีม

4) สมาชิกของทีมต้องมีความภักดีและอุทิศตัวเองในกับทีม (Unified Commitment) มีความเต็มใจที่จะปฏิบัติทุกอย่างเพื่อความสำเร็จของทีม

5) สมาชิกและผู้บริหารทีมจะต้องมีการติดต่อสื่อสารและมีความเข้าใจกันอย่างชัดเจน (Good Communication) มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันโดยตลอด และจะสะท้อนความเห็นเพื่อทบทวนและปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ

6) สมาชิกในทีมที่มีประสิทธิภาพดีจะมีความสามารถในการเจรจาต่อรอง (Negotiating Skills) รับผิดชอบรอบรู้งานหลายอย่าง มีความยืดหยุ่น สามารถทำงานแทนกัน และพร้อมจะเผชิญกับงานหรือปัญหาต่าง ๆ ได้หลากหลาย

7) ผู้นำทีมที่มีประสิทธิภาพจะสามารถจูงใจผู้ปฏิบัติงานในทีมให้ทำตามตนได้ในทุกสถานการณ์ (Appropriate Leadership) โดยการทำความเข้าใจในเรื่องเป้าหมายของทีมให้ชัดเจน จูงใจหรือกระตุ้นให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดความกระตือรือร้น ปลุกเร้าให้เกิดความมั่นใจ และช่วยเหลือแนะนำวิธีปฏิบัติ ผู้นำที่ดีไม่จำเป็นต้องมีพฤติกรรมแบบเผด็จการ แต่จะทำหน้าที่เหมือนเป็น “ครู” (Coach) หรือเป็นผู้อำนวยความสะดวก (Facilitator) และเลิกทำเป็น “นาย” (Boss)

8) Inter and External Support ลักษณะประการสุดท้ายของทีมที่ดี คือ บรรยากาศภายในของการปฏิบัติงานของทีมจะต้องดี เช่นมีเครื่องมือในการปฏิบัติงานครบถ้วน มีประสิทธิภาพ สถานที่ บรรยากาศการทำงานเอื้ออำนวย มีการจัดการฝึกอบรม การจัดระบบการทำงาน การจูงใจ และการประเมินผลงานอย่างเหมาะสม นอกจากนี้ก็ควรมีแรงสนับสนุนจากภายนอกทีม คือ จากผู้บริหารระดับเหนือขึ้นไปในเรื่องต่าง ๆ เป็นอย่างดีด้วย

ในการศึกษาวิจัย ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาวัฒนธรรมกลุ่มของพนักงานฝ่ายพัฒนาระบบเทคโนโลยี ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด มหาชน ตามแนวความคิดของ Robbins ซึ่งกล่าวถึงการพัฒนาและบริหารทีมให้มีประสิทธิผล และผลจากการวิจัยสามารถสรุปได้ว่า การพัฒนากลุ่ม และการบริหารทีมงานที่ดีส่งผลถึงขวัญ และ กำลังใจในทีมงาน รวมทั้งความสำเร็จของงาน ซึ่งองค์ประกอบเหล่านี้ย่อมส่งผลให้องค์การประสบผลสำเร็จตามเป้าหมาย และ วัตถุประสงค์ขององค์การที่ได้วางไว้

สำหรับทฤษฎีจะนำมาใช้ในการกำหนดกรอบแนวคิด แบบสอบถาม อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาเพื่อมุ่งหาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร โดยมีตัวแปรอิสระ ได้แก่ ข้อมูลส่วนบุคคล วัฒนธรรมองค์การ วัฒนธรรมการบริหาร และวัฒนธรรมกลุ่ม ผู้วิจัยได้รวบรวมผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ต้องการศึกษาได้ดังนี้

งานวิจัยในต่างประเทศ

Charlene และคณะ (วรรณช 2537 77) ได้ศึกษารูปแบบวัฒนธรรมองค์การที่เป็นจริงและที่คาดหวังระหว่างหัวหน้าตึกกับพยาบาลประจำการ และระหว่างพยาบาลที่ทำงานเวรเช้าและทำงานกลางวัน โดยจำแนกรายลักษณะคือ ลักษณะสร้างสรรค์ ลักษณะตั้งรับ-เฉื่อยชา และลักษณะตั้งรับ-ก้าวร้าว ผลการศึกษาพบว่า มีความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและสภาพที่เป็นจริงตามการรับรู้ของพยาบาลหัวหน้าตึกและพยาบาลประจำการ และพบว่าความคาดหวังที่ต้องการวัฒนธรรมองค์การในลักษณะสร้างสรรค์มากที่สุด ในขณะเดียวกัน ลักษณะตั้งรับ-เฉื่อยชา ลักษณะตั้งรับ-ก้าวร้าวมีเท่า ๆ กัน หัวหน้าตึกมีวัฒนธรรมลักษณะสร้างสรรค์ และลักษณะตั้งรับ-ก้าวร้าวมากกว่าพยาบาลประจำการ ส่วนลักษณะตั้งรับ-เฉื่อยชาอยู่ในระดับพอ ๆ กัน ส่วนพยาบาลเวรเช้า และเวรกลางวัน ตามความคาดหวังที่เป็นจริงพบว่า ลักษณะสร้างสรรค์มีน้อยกว่าที่คาดหวังไว้ และพบว่าลักษณะตั้งรับ-เฉื่อยชา และลักษณะตั้งรับ-ก้าวร้าวมากกว่าที่คาดหวัง และพยาบาลเวรเช้ามีลักษณะสร้างสรรค์มากกว่าพยาบาลเวรกลางวัน

Hrebiniak และ Alutto (กรกฎ 2540 19) ได้ทำการศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กร พบว่า มีปัจจัยหลายอย่างที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ สถานภาพสมรส การมีส่วนร่วมในการบริหาร การบังคับบัญชา นโยบายองค์การ โอกาสเข้าสังคม และระดับการศึกษา มีรายละเอียดดังนี้

1 สถานภาพสมรส มีอิทธิพลต่อระดับ ความผูกพันต่อองค์กร คือ พนักงานที่แต่งงานแล้วมักจะมี ความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าพนักงานที่ยังไม่แต่งงานมีครอบครัว อาจสรุปได้ว่าการมีครอบครัวทำให้เกิดความต้องการความมั่นคงในอาชีพมากกว่าพนักงานโสด จึงทำให้มีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่า

2 การมีส่วนร่วมในการบริหาร การบังคับบัญชา และนโยบายองค์การ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรแต่ทั้งนี้ระดับของปัจจัยแต่ละตัวก็ต้องมีความเหมาะสมไม่มากหรือน้อยเกินไป

3 โอกาสเข้าสังคม มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรนั่นคือการที่พนักงานได้มีการพบปะพูดคุยกับเพื่อนฝูงและผู้บังคับบัญชา จะทำให้พนักงานเกิดความผ่อนคลาย ลดความตึงเครียดเนื่องจากได้มีการแสดงความคิดเห็นและปรึกษาในด้านต่าง ๆ ได้

4 ระดับการศึกษาที่มีความสัมพันธ์กับระดับความผูกพันต่อองค์การแบบผกผันกัน นั่นคือพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงจะมีความผูกพันต่อองค์การน้อยกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำ อาจเป็นเพราะโอกาสของการเปลี่ยนงาน และการยอมรับของบุคคลที่มีการศึกษามากทำให้มีโอกาที่จะเปลี่ยนงานได้ง่าย แต่จากการศึกษาของนักวิจัยหลายรายพบว่า ระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การ

Garr (1998 Abstract) ศึกษาเรื่องวัฒนธรรมองค์การในฐานะตัวพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์การ เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์การกับความผูกพันต่อองค์การ (ด้านความรู้สึก, ต่อเนื่อง หรือ มาตรฐานทางสังคม) แปรผันอย่างทำนายได้กับการรับรู้วัฒนธรรมองค์การ (ลักษณะสร้างสรรค์ ลักษณะตั้งรับ-เฉื่อยชา และลักษณะตั้งรับ - ก้าวร้าว) โดยการใช้ผู้รวมจำนวน 100 คน จากสถานที่ทำงานด้านกฎหมาย การผลิต และรัฐบาล พบว่า วัฒนธรรมลักษณะสร้างสรรค์มีความสัมพันธ์ในระดับสูงต่อความผูกพันด้านรู้สึกวัฒนธรรมลักษณะสร้างสรรค์เป็นตัวที่อธิบายถึงปริมาณการแปรผันที่มากที่สุดในความผูกพันทางด้านความรู้สึก ความแตกต่างกันยิ่งน้อยลงระหว่างที่เป็นจริงขององค์การและตามความคาดหวังของลักษณะสร้างสรรค์และลักษณะตั้งรับ - เฉื่อยชา มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันด้านความรู้สึกในระดับที่สูงขึ้น และนำไปสู่ระดับที่สูงขึ้นของความผูกพันโดยรวม วัฒนธรรมลักษณะสร้างสรรค์ระดับสูงกับวัฒนธรรมองค์การลักษณะตั้งรับ - เฉื่อยชาระดับต่ำจะทำนายถึงระดับความผูกพันด้านอารมณ์ได้มากกว่าระยะเวลา

Orpen (1993 577 -579) ศึกษาเกี่ยวกับอิทธิพลของบรรทัดฐานของวัฒนธรรมองค์การที่มีต่อการสร้างให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์การเพื่อทดสอบว่าองค์การที่มีวัฒนธรรมที่แข็งแกร่งจะมีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันของพนักงานมากกว่าองค์การที่มีบรรทัดฐานของวัฒนธรรมอ่อน ผลจากการศึกษากับพนักงานบริษัทสองแห่งรวมจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 80 คน ผลปรากฏว่าพนักงานใหม่และได้ผ่านกระบวนการคัดเลือกทางสังคมภายในองค์การ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความรู้สึกผูกพันต่อองค์การเฉพาะในองค์การที่มีบรรทัดฐานทางสังคมแข็งแกร่งเท่านั้น

งานวิจัยในประเทศ

อุษณีย์ ดานวรรณ (2536) ได้ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์การของบุคลากร คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ได้ผลการศึกษาวา ความผูกพันต่อองค์การของบุคลากร คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ โดยส่วนรวมและรายองค์ประกอบอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบตามตัวแปร พบว่า ด้านอายุ บุคลากรที่มีอายุ 31 ปี ขึ้นไป มีความผูกพันต่อองค์การมากกว่าบุคลากรที่มีอายุต่ำกว่า 31 ปี ด้านระดับการศึกษา บุคลากรที่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป มีความผูกพันมากกว่าบุคลากรที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญา

ตรี ด้านที่พิกอาศัย ไม่พบความแตกต่าง ด้านประสบการณ์การทำงาน พบว่า บุคลากรที่มีประสบการณ์การทำงาน 7 ปี ขึ้นไป มีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าบุคลากรที่มีประสบการณ์การทำงานต่ำกว่า 7 ปี ด้านสภาพในการปฏิบัติงาน พบว่า บุคลากรที่มีสภาพในการปฏิบัติงานระดับหัวหน้าภาควิชา/ หัวหน้างาน มีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าบุคลากรที่มีสภาพในการปฏิบัติงานระดับปฏิบัติการและด้านสายการปฏิบัติงาน ไม่พบความแตกต่าง

วรรณช เนตรพิศาลวนิช (2537 บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องวัฒนธรรมองค์การของฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลรัฐบาล กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า

1 วัฒนธรรมองค์การของฝ่ายการพยาบาล โดยรวมจาก 11 โรงพยาบาลจำแนกตามรายลักษณะ คือ ลักษณะสร้างสรรค์อยู่ในระดับค่อนข้างน้อย ลักษณะตั้งรับ-เฉื่อยชาอยู่ในระดับค่อนข้างมากถึงมาก ลักษณะตั้งรับ-ก้าวร้าวอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด

2 วัฒนธรรมองค์การของฝ่ายการพยาบาล ลักษณะสร้างสรรค์ทั้ง 4 มิติ โรงพยาบาลขนาดใหญ่และขนาดไม่ใหญ่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05 โดยโรงพยาบาลขนาดใหญ่มีลักษณะสร้างสรรค์มากกว่าโรงพยาบาลขนาดไม่ใหญ่ ส่วนลักษณะตั้งรับ-เฉื่อยชา และลักษณะตั้งรับ-ก้าวร้าว โดยรวมของโรงพยาบาลทั้ง 2 ขนาด ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05

3 วัฒนธรรมองค์การของฝ่ายการพยาบาล ลักษณะสร้างสรรค์ลักษณะ และตั้งรับ-ก้าวร้าวของโรงพยาบาลทุกสังกัด มีแนวโน้มไม่แตกต่างกัน แต่วัฒนธรรมองค์การของฝ่ายการพยาบาลลักษณะตั้งรับ - เฉื่อยชา ของโรงพยาบาลในสังกัดกรุงเทพมหานคร มีแนวโน้มมากกว่าโรงพยาบาลสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย และ กระทรวงกลาโหม

วิริยาภรณ์ สุวัฒน์สวัสดิ์ (2539 บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวัฒนธรรมองค์การของสถาบันการศึกษาพยาบาลจำแนกตามสังกัดและสาขาวิชา กลุ่มตัวอย่างคือ สถาบันการศึกษาพยาบาลจำนวน 41 แห่ง จำแนกเป็น 7 สังกัด คือ กระทรวงสาธารณสุข ทบวงมหาวิทยาลัย เอกชน กระทรวงกลาโหม กระทรวงมหาดไทย สภาวิชาชีพ และ กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า

1 จำแนกตามรายลักษณะ คือ ลักษณะสร้างสรรค์อยู่ในระดับมาก ลักษณะตั้งรับ-เฉื่อยชา และ ลักษณะตั้งรับ-ก้าวร้าวอยู่ในระดับปานกลาง

2 วัฒนธรรมองค์การของสถาบันการศึกษาพยาบาล ลักษณะสร้างสรรค์ของสังกัดกระทรวงสาธารณสุขแตกต่างจากสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย ลักษณะตั้งรับ-เฉื่อยชาของสังกัดกระทรวงสาธารณสุขแตกต่างจากสังกัดทบวงมหาวิทยาลัยและเอกชน ลักษณะตั้งรับ-ก้าวร้าวของสังกัดกระทรวงสาธารณสุขแตกต่างจากสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย สังกัดเอกชน และสังกัดอื่นๆ

3 วัฒนธรรมองค์การของสถาบันการศึกษาพยาบาล จำแนกตามสาขาวิชาโดยภาพรวม ในลักษณะสร้างสรรค์ ลักษณะตั้งรับ-เฉื่อยชาและลักษณะตั้งรับ-ก้าวร้าวไม่มีความแตกต่างกัน

ประภาพร เหลืองชวยโชด (2539 บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้วัฒนธรรมองค์การและความรู้สึกผูกพันต่อองค์การ โดยใช้แนวคิดเรื่องวัฒนธรรมองค์การของ Hofstede และแนวคิดเรื่องความรู้สึกผูกพันต่อองค์การของ Porter โดยเปรียบเทียบการรับรู้วัฒนธรรมองค์การตามที่เป็นจริงกับตามที่ต้องการ กลุ่มตัวอย่างรวมจำนวนทั้งสิ้น 400 คน เป็นพนักงานในองค์การรัฐวิสาหกิจ 1 องค์การ และพนักงานองค์การเอกชน 2 องค์การ ผลการวิจัยพบว่า ช่องว่างระหว่างการรับรู้วัฒนธรรมองค์การตามที่เป็นจริงกับตามที่ต้องการมีสหพันธ์เชิงเส้นตรงทางลบกับความรู้สึกผูกพันต่อองค์การ

ระพีพร เบญจาทิกุล (2540) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพกับความผูกพันต่อองค์การ ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานสายงานบริการ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) สำนักงานใหญ่ ผลการวิจัยพบว่า ส่วนใหญ่พนักงานสายบริการ ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) มีความผูกพันต่อองค์การในระดับมาก ส่วนสถานภาพสมรสระดับการศึกษา และระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน มีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

กรกฎ พลพานิช (2540) ได้ทำการศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบังคับบัญชาและพนักงานวิชาชีพ การตลาด บริษัทปูนซีเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน) จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ อายุ พื้นฐานการศึกษา สถานภาพสมรส และอายุงาน ที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และสำหรับปัจจัยด้านลักษณะงาน ได้แก่ โอกาสก้าวหน้าในงาน การเห็นความสำคัญของงาน การมีส่วนร่วมในการบริหาร ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

วิลาวรรณ ดันติสิทธิพร (2541 บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง วัฒนธรรมองค์การของกลุ่มงานพยาบาลห้องผ่าตัด โรงพยาบาลรัฐบาลเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า

1 วัฒนธรรมองค์การของกลุ่มงานพยาบาลห้องผ่าตัดโดยรวม พบว่าวัฒนธรรมองค์การทุกลักษณะอยู่ในระดับมาก โดยลักษณะสร้างสรรค์มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาได้แก่ลักษณะตั้งรับ-ก้าวร้าวและ ลักษณะตั้งรับ-เฉื่อยชา ตามลำดับ

2 กลุ่มงานพยาบาลห้องผ่าตัดที่มีสังกัดต่างกันมีวัฒนธรรมลักษณะสร้างสรรค์แตกต่างกัน โดยสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติและกระทรวงกลาโหม มีค่าเฉลี่ยสูงกว่ากระทรวง

สาธารณสุข อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05 ส่วนวัฒนธรรมองค์การลักษณะตั้งรับ-เฉื่อยชา และลักษณะตั้งรับ-ก้าวร้าว ไม่มีความแตกต่างกัน

3 กลุ่มงานพยาบาลห้องผ่าตัด จำแนกตามประเภทห้องผ่าตัด มีวัฒนธรรมลักษณะสร้างสรรค์แตกต่างกัน โดยห้องผ่าตัดสูติ-นรีเวชกรรม และห้องผ่าตัดโสต คอ นาสิก มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าห้องผ่าตัดจักษุ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05 วัฒนธรรมองค์การลักษณะตั้งรับ-เฉื่อยชาและลักษณะตั้งรับ-ก้าวร้าว ไม่มีความแตกต่างกัน

พรทิพย์ เตชะอาภรณ์ชัย (2543 บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กร ศึกษากรณีพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทยโดยพิจารณาจากตัวแปร 2 ลักษณะได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล และการรับรู้วัฒนธรรมองค์การพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันองค์การคือเพศ อายุ วุฒิการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาในการทำงาน และอัตราเงินเดือนที่ได้รับในปัจจุบัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05 ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้วัฒนธรรมองค์การได้แก่ สถานภาพสมรส อัตราเงินเดือนที่ได้รับในปัจจุบัน ระยะเวลาในการทำงาน และ วุฒิการศึกษาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05 องค์ประกอบการรับรู้วัฒนธรรมองค์การด้านลักษณะตั้งรับ-เฉื่อยชา มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรโดยมีค่าสหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.8075 และสามารถอธิบายความแปรผันของความผูกพันต่อองค์กรได้ร้อยละ 65.20

สกาวรัตน์ อินทสมบัติ (2543 บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาการรับรู้วัฒนธรรมองค์การ ความผูกพันต่อองค์กรและความตั้งใจที่จะลาออกของพนักงาน กรณีศึกษา การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย พบว่า

1 พนักงานมีการรับรู้วัฒนธรรมองค์การในระดับสูง มีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับสูง และความตั้งใจที่จะลาออกในระดับต่ำ

2 พนักงานที่มีสถานภาพสมรส และระดับตำแหน่งแตกต่างกัน มีการรับรู้วัฒนธรรมองค์การแตกต่างกัน ส่วนอายุ อายุงาน ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง แตกต่างกันมีการรับรู้วัฒนธรรมองค์การไม่แตกต่างกัน

3 การรับรู้วัฒนธรรมองค์การ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร พบว่าความเหลื่อมล้ำของอำนาจมีความสัมพันธ์ทางลบ กับความผูกพันต่อองค์กร การหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน ความเป็นปัจเจกนิยม ความเป็นกลุ่มนิยม ความเป็นชายและความเป็นหญิง มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร

4 ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจที่จะลาออก

ศิวพร เกื้อกุลเกียรติ (2545 บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานองค์การสื่อสารมวลชนแห่งประเทศไทย พบว่า

1 พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม 3 ด้าน คือ ด้านลักษณะงาน ด้านลักษณะองค์กร ด้านประสิทธิภาพการทำงานอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่ามีความผูกพันในทุกด้านอยู่ในระดับมากยกเว้นด้านลักษณะงานมีความผูกพันอยู่ในระดับปานกลาง

2 พนักงานที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาการปฏิบัติงาน รายได้ต่อเดือน แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมทุกด้านและรายได้แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3 พนักงานที่มีระดับการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่าพนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรในด้านลักษณะงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

นุสาสนี จิตราภิรมย์ (2545 บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในโรงงานผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ พบว่า

1 พนักงานมีการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรในลักษณะความเป็นกลุ่มนิยม ลักษณะความเป็นเพศชาย ลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน และลักษณะการมุ่งเน้นระยะยาวอยู่ในระดับสูง มีการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรในลักษณะความเหลื่อมล้ำของอำนาจ และลักษณะความเป็นเพศหญิงอยู่ในระดับปานกลาง และมีการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรในลักษณะความเป็นปัจเจกนิยมอยู่ในระดับต่ำ

2 พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

3 พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคลต่างกัน มีการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรบ้างด้านแตกต่างกัน

4 การรับรู้วัฒนธรรมองค์กรในลักษณะการมุ่งเน้นระยะยาว ลักษณะความเป็นเพศชาย และลักษณะความเป็นปัจเจกนิยม สามารถร่วมกันพยากรณ์ ความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมของพนักงานได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 001 และตัวแปรที่พยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมได้ดีที่สุดคือ การรับรู้วัฒนธรรมองค์กรในลักษณะความเป็นเพศชาย

พิพัฒน์ พสุธารชาติ (2541 61) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การจัดการเพื่อความผูกพันต่อองค์กรศึกษาโดยใช้พนักงานด้านเทคนิคที่ทำงานอยู่ในธุรกิจสื่อสารและโทรคมนาคม เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 185 คน พบว่า ลักษณะส่วนบุคคล อันได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส และการมีบุตร การศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และ ระยะเวลาที่ทำงานในปัจจุบัน ไม่ใช่ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ระดับของการ

ลงทุน การยึดเหนี่ยวของกลุ่ม การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจด้านต่าง ๆ การสื่อสารในองค์กรการแบะความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในงาน

อริญญา สุวรรณวิภ (2542) ได้ทำการศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทยูคอมโดยมีจุดมุ่งหมายศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทยูคอม โดยใช้แนวคิดจากแบบจำลองความผูกพันต่อองค์กรของ Steers ที่เสนอว่า ปัจจัยด้านบุคคล ลักษณะงาน ลักษณะองค์กร ประสิทธิภาพการทำงาน และแนวคิดของ Hackman และ Lawler ที่เสนอว่าความพึงพอใจเฉพาะงานคือ รายได้ ความมั่นคง มิตรสัมพันธ์ ผู้บังคับบัญชา และความก้าวหน้า มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมาก พนักงานที่สมรสแล้วมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าพนักงานที่เป็นโสด พนักงานที่มีเงินเดือนสูงมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าพนักงานที่มีเงินเดือนต่ำ พนักงานที่มีอายุมากจะมีความผูกพันมากกว่าพนักงานที่มีอายุน้อย พนักงานที่มีตำแหน่งสูงจะมีความผูกพันมากกว่าพนักงานที่มีตำแหน่งต่ำ พนักงานที่มีอายุงานสูงและปานกลางมีความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าพนักงานที่มีอายุต่ำ แต่จากการวิจัยพบว่า เพศและการศึกษาต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรไม่ต่างกัน

ชาญณรงค์ ดำรงทวีศักดิ์ (2541 44-45) ได้ศึกษาค้นคว้าในเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันขององค์กรของพนักงานองค์กรรถไฟฟ้ามหานคร (รฟม.) โดยทำการศึกษาวิจัยโดยใช้พนักงานองค์กรรถไฟฟ้ามหานคร (รฟม.) จำนวน 117 คน มาเป็นกลุ่มตัวอย่าง จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ซึ่งได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ปัจจัยทางด้านบทบาท ซึ่งได้แก่ ลักษณะงานที่ทำหาย ลักษณะงานที่ติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่น และลักษณะงานที่มีความสำคัญ ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ปัจจัยด้านประสิทธิภาพการทำงานซึ่งได้แก่ การมีส่วนร่วมในการบริหาร การมีโอกาสก้าวหน้าในงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานทัศนคติของผู้ร่วมงานต่อองค์กร ระบบพิจารณาความดีความชอบ การได้รับการพัฒนาและฝึกอบรม มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

เพราะฉะนั้น แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยทั้งหมดในข้างต้น ผู้วิจัยได้นำมาเป็นแนวทางในการกำหนด ชื่อเรื่อง กรอบแนวความคิด การกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ นอกจากนั้นผู้วิจัยได้นำงานวิจัยทั้งหมดดังกล่าว มาใช้ประกอบการเรียบเรียงความภูมิหลัง มาศึกษาแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง อันประกอบด้วยทฤษฎีต่างๆ นำตัวอย่างแบบสอบถามของงานวิจัยเหล่านั้นมาเป็นแนวทางประกอบการสร้างเครื่องมือแบบสอบถามของการวิจัยครั้งนี้

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

- 1 การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
- 2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 4 การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ในการวิจัยครั้งนี้ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานฝ่ายพัฒนาระบบธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด มหาชนทั้งหมดจำนวน 111 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 22 กรกฎาคม 2547)

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

การคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้คำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่จะใช้เป็นตัวแทนของประชากรทั้งหมด จากจำนวนประชากรทั้งสิ้น 111 คน โดยอาศัยสูตรของ Taro Yamane (Yamane 1970 580-581) ดังนี้

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
 N = ขนาดของประชากร
 e = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง กำหนดให้มีค่าเท่ากับ ร้อยละ 5 (05)

จากการคำนวณได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 89 คน และเพิ่มอีก 5 คน เพื่อป้องกันกรณีเก็บแบบสอบถามได้ไม่ครบและแบบสอบถามไม่สมบูรณ์ จะได้กลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 94 คน

นำกลุ่มตัวอย่างมาทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างโดยสะดวก (Convenient Sampling) เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งผู้วิจัยใช้การแจกแบบสอบถามให้กับพนักงานฝ่ายพัฒนาระบบเทคโนโลยีธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด มหาชน สำนักงานใหญ่ ที่อยู่ในฝ่ายงาน 94 คน

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้นโดยศึกษาจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้แบ่งเนื้อหาออกเป็น 5 ส่วนมีรายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รายได้ต่อเดือน และตำแหน่งงาน โดย

- แบบสอบถามที่มีคำตอบให้เลือก 2 ทาง (Dichotomous Questions) จำนวน 3 ข้อ คือ เพศ ระดับการศึกษา และ ตำแหน่งงาน

- แบบสอบถามที่คำถามมีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choice Questions) จำนวน 4 ข้อ คือ สถานภาพสมรส อายุ รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทต่างๆดังนี้

- 1 เพศ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)
- 2 อายุ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)
- 3 ระดับการศึกษา เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)
- 4 สถานภาพสมรส เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)
- 5 รายได้ต่อเดือน เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)
- 6 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)
- 7 ตำแหน่งงาน เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรจำนวน 10 ข้อ โดยลักษณะของแบบสอบถามจะเป็นการให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็น (Semantic Differential Questions) และเป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) ผู้วิจัยได้ทำการให้ระดับของความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ ซึ่งมีการเรียงลำดับคะแนนสูงสุดเท่ากับ 5 ไปจนถึงคะแนนต่ำสุดเท่ากับ 1 โดยที่

5	หมายถึง	ดีมาก
4	หมายถึง	ดี
3	หมายถึง	ปานกลาง

2	หมายถึง	ไม่ดี
1	หมายถึง	ไม่ดีย่างมาก

โดยคำถามจะมีคำตอบกำหนดเอาไว้ในแต่ละข้างของระดับคะแนนสูงสุดและคะแนนต่ำสุด โดยมีคุณลักษณะของสิ่งที่กำลังถูกวัดอยู่ในลักษณะตรงกันข้ามกัน เรียกว่า Bipolar Adjective

การอภิปรายผลการวิจัยของลักษณะแบบสอบถามนี้ ผู้วิจัยใช้เกณฑ์เฉลี่ยในการอภิปรายผล ซึ่งสามารถคำนวณจากสูตร ดังต่อไปนี้

$$\begin{aligned}\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5-1}{5} = 0.8\end{aligned}$$

เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนน ตามระดับของทัศนคติต่อวัฒนธรรมองค์การของพนักงาน ธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด มหาชน สำนักงานใหญ่

คะแนน 1 00–1 80	หมายถึง	ระดับของทัศนคติต่อวัฒนธรรมองค์การไม่ดีย่างมาก
คะแนน 1 81–2 60	หมายถึง	ระดับของทัศนคติต่อวัฒนธรรมองค์การไม่ดี
คะแนน 2 61–3 40	หมายถึง	ระดับของทัศนคติต่อวัฒนธรรมองค์การปานกลาง
คะแนน 3 41–4 20	หมายถึง	ระดับของทัศนคติต่อวัฒนธรรมองค์การดี
คะแนน 4 21–5 00	หมายถึง	ระดับของทัศนคติต่อวัฒนธรรมองค์การดีมาก

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับวัฒนธรรมบริหารจำนวน 9 ข้อ โดยลักษณะของแบบสอบถามจะเป็นการให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็น (Semantic Differential Questions) และเป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) ผู้วิจัยได้ทำการให้ระดับของความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ ซึ่งมีการเรียงลำดับคะแนนสูงสุดเท่ากับ 5 ไปจนถึงคะแนนต่ำสุดเท่ากับ 1 โดยที่

5	หมายถึง	ดีมาก
4	หมายถึง	ดี
3	หมายถึง	ปานกลาง
2	หมายถึง	ไม่ดี
1	หมายถึง	ไม่ดีย่างมาก

โดยคำถามจะมีคำตอบกำหนดเอาไว้ในแต่ละข้างของระดับคะแนนสูงสุดและคะแนนต่ำสุด โดยมีคุณลักษณะของสิ่งที่กำลังถูกวัดอยู่ในลักษณะตรงกันข้ามกัน เรียกว่า Bipolar Adjective

การอภิปรายผลการวิจัยของลักษณะแบบสอบถามนี้ ผู้วิจัยใช้เกณฑ์เฉลี่ยในการ
อภิปรายผล ซึ่งสามารถคำนวณจากสูตร ดังต่อไปนี้

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$= \frac{5-1}{5} = 0.8$$

เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนน ตามระดับของทัศนคติต่อวัฒนธรรมบริหารของ
พนักงาน ธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด มหาชน สำนักงานใหญ่

คะแนน 1.00–1.80 หมายถึง	ระดับของทัศนคติต่อวัฒนธรรมบริหารไม่ดีอย่างมาก
คะแนน 1.81–2.60 หมายถึง	ระดับของทัศนคติต่อวัฒนธรรมบริหารไม่ดี
คะแนน 2.61–3.40 หมายถึง	ระดับของทัศนคติต่อวัฒนธรรมบริหารปานกลาง
คะแนน 3.41–4.20 หมายถึง	ระดับของทัศนคติต่อวัฒนธรรมบริหารดี
คะแนน 4.21–5.00 หมายถึง	ระดับของทัศนคติต่อวัฒนธรรมบริหารดีมาก

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับวัฒนธรรมกลุ่มจำนวน 6 ข้อ โดยลักษณะของ
แบบสอบถามจะเป็นการให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็น (Semantic Differential Questions) และ
เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) ผู้วิจัยได้ทำการให้ระดับของความ
คิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ ซึ่งมีการเรียงลำดับคะแนนสูงสุดเท่ากับ 5 ไปจนถึงคะแนนต่ำสุด
เท่ากับ 1 โดยที่

5	หมายถึง	ดีมาก
4	หมายถึง	ดี
3	หมายถึง	ปานกลาง
2	หมายถึง	ไม่ดี
1	หมายถึง	ไม่ดีอย่างมาก

โดยคำถามจะมีคำตอบกำหนดเอาไว้ในแต่ละข้างของระดับคะแนนสูงสุดและคะแนน
ต่ำสุด โดยมีคุณลักษณะของสิ่งที่กำลังถูกวัดอยู่ในลักษณะตรงกันข้ามกัน เรียกว่า Bipolar
Adjective

การอภิปรายผลการวิจัยของลักษณะแบบสอบถามนี้ ผู้วิจัยใช้เกณฑ์เฉลี่ยในการ
อภิปรายผล ซึ่งสามารถคำนวณจากสูตร ดังต่อไปนี้

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$= \frac{5-1}{5} = 0.8$$

เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนน ตามระดับของทัศนคติต่อวัฒนธรรมกลุ่มของพนักงาน ธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด มหาชน สำนักงานใหญ่

คะแนน 1 00–1 80 หมายถึง ระดับของทัศนคติต่อวัฒนธรรมกลุ่มไม่ดีอย่างมาก

คะแนน 1 81–2 60 หมายถึง ระดับของทัศนคติต่อวัฒนธรรมกลุ่มไม่ดี

คะแนน 2 61–3 40 หมายถึง ระดับของทัศนคติต่อวัฒนธรรมกลุ่มปานกลาง

คะแนน 3 41–4 20 หมายถึง ระดับของทัศนคติต่อวัฒนธรรมกลุ่มดี

คะแนน 4 21–5 00 หมายถึง ระดับของทัศนคติต่อวัฒนธรรมกลุ่มดีมาก

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การซึ่งครอบคลุมตัวแปร 3 ด้าน ได้แก่

5 1 ความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ จำนวน 4 ข้อ ข้อที่ 1 - 4

5 2 ความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อองค์การ จำนวน 4 ข้อ ข้อที่ 5 - 8

5 3 ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์การ จำนวน 5 ข้อ ข้อที่ 9 - 13

เป็นคำถามในเชิงบวกในข้อ 1,3,4,5,6,7,9,10,11,13

เป็นคำถามในเชิงลบในข้อ 2,8,12

แบบสอบถามในส่วนที่ 5 นี้เป็นแบบสอบถามที่กำหนดมาตรวัด ตามแบบของ Likert ซึ่งผู้วิจัยให้ผู้ตอบแบบสอบถามประเมินความรู้สึก ความคิดเห็นของตนที่มีต่อคำถามแต่ละข้อตามระดับการประเมินผล 5 ระดับคือเห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

	สำหรับข้อคำถามเชิงบวก	สำหรับข้อคำถามเชิงลบ
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้คะแนน 5 คะแนน	ให้คะแนน 1 คะแนน
เห็นด้วย	ให้คะแนน 4 คะแนน	ให้คะแนน 2 คะแนน
ไม่แน่ใจ	ให้คะแนน 3 คะแนน	ให้คะแนน 3 คะแนน
ไม่เห็นด้วย	ให้คะแนน 2 คะแนน	ให้คะแนน 4 คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้คะแนน 1 คะแนน	ให้คะแนน 5 คะแนน

เมื่อรวบรวมและแจกแจงความถี่แล้วจะใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมาแบ่งระดับความผูกพันต่อองค์การ โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale) 5 ระดับ ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5-1}{5} = 0.8
 \end{aligned}$$

จากเกณฑ์ดังกล่าวผู้วิจัยได้กำหนดระดับความผูกพันต่อการดำรงชีวิตตามระดับคะแนนดังนี้

คะแนน 1 00–1 80 หมายถึง	มีความผูกพันต่อการดำรงชีวิตในระดับต่ำที่สุด
คะแนน 1 81–2 60 หมายถึง	มีความผูกพันต่อการดำรงชีวิตในระดับต่ำ
คะแนน 2 61–3 40 หมายถึง	มีความผูกพันต่อการดำรงชีวิตในระดับปานกลาง
คะแนน 3 41–4 20 หมายถึง	มีความผูกพันต่อการดำรงชีวิตในระดับสูง
คะแนน 4 21–5 00 หมายถึง	มีความผูกพันต่อการดำรงชีวิตในระดับสูงที่สุด

การหาคุณภาพเครื่องมือ

การหาคุณภาพของเครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย

1 การหาค่าความเที่ยงตรง (Validity) โดยนำเครื่องมือที่สร้างขึ้นไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจ แก้ไขเนื้อหา ภาษาให้มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์แล้วนำมาปรับปรุงเพื่อให้เนื้อหาและข้อคำถามตรงๆ ตรงกับกรอบแนวความคิดในการวิจัยที่ต้องการวัด

2 การวิเคราะห์ค่าความเชื่อถือได้ (Reliability) ของเครื่องมือวัด โดยจะนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบและแก้ไขเรียบร้อยแล้วไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะคล้ายคลึงกันกับประชากรที่ศึกษา แล้วนำแบบทดสอบนั้นมาทดสอบหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์ แอลฟา ของครอนบัก (Cronbach's Alpha Coefficient) และทำการแก้ไขข้อบกพร่องให้เหมาะสมแล้วจึงนำแบบสอบถามที่แก้ไขแล้วไปให้กลุ่มตัวอย่างจริงเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล

สถิติที่ใช้ทดสอบความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม ค่าความเชื่อถือได้ของเครื่องมือ (Reliability of the test) โดยใช้วิธีหาค่า ครอนบักแอลฟา (Cronbach's alpha) (กัลยา วาณิชยปัญญา 2544 : 449) โดยมีสูตรดังนี้

$$\text{Cronbach's alpha} = \frac{\text{kcovariance/variance}}{1 + (k-1)\text{covariance/variance}}$$

เมื่อ	k	แทน	จำนวนคำถาม
	$\frac{\text{covariance}}{\text{variance}}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนร่วมระหว่างคำถามต่าง ๆ
		แทน	ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนของคำถาม

การเก็บรวบรวมข้อมูล

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับงานวิจัยครั้งนี้มีรายละเอียดดังนี้

1 ผู้ศึกษานำแบบสอบถามแจกพนักงานฝ่ายพัฒนาระบบ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด มหาชน จำนวน 94 ฉบับหลังจากนั้นผู้วิจัยได้ดำเนินการคัดเลือกแบบสอบถามที่ได้รับคืนมา คัดเลือกเฉพาะที่ตอบได้ครบถ้วนสมบูรณ์

2 นำแบบสอบถามมาบันทึกลงรหัส และตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ และนำไปดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Sciences)

การจัดกระทำข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาแล้วจะทำการคัดเลือกแบบสอบถามที่มีความครบถ้วน ถูกต้องและสมบูรณ์ของข้อมูลทุกชนิดก่อนที่จะนำมาลงรหัส โดยทำการประมวลข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows (Statistical Package for the Social Sciences) ซึ่งจะมีสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1 การวิเคราะห์สถิติพื้นฐาน

1.1 ค่าสถิติร้อยละ (Percentage) ใช้สูตร (อภิรักษ์ จันตะนี 2538 : 75)

$$P = \frac{f}{n}(100)$$

เมื่อ	P	แทน	ร้อยละหรือ % (Percentage)
	f	แทน	ความถี่ที่ต้องการเปลี่ยนแปลงให้เป็นร้อยละ
	n	แทน	จำนวนความถี่ทั้งหมดหรือจำนวนประชากร

1.2 ค่าเฉลี่ย (Arithmetic mean) ใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตน์ 2541 : 35)

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{n}$$

เมื่อ	$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย
	$\sum X$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
	n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

1.3 ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตน์ 2541 : 65)

$$SD = \sqrt{\frac{n \sum X^2 - (\sum X)^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อ SD แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนกลุ่มตัวอย่าง

$(\sum X)^2$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง

$\sum X^2$ แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

2 การวิเคราะห์สถิติเพื่อการทดสอบสมมติฐาน

2.1 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้วิธีทดสอบค่าที (t-test) (ชูศรี วงศ์รัตน์ 2541 : 165)

ในกรณีความแปรปรวน 2 กลุ่มไม่เท่ากัน ($\sigma_1^2 \neq \sigma_2^2$)

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

$$df = \frac{\left(\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}\right)^2}{\frac{\left(\frac{S_1^2}{n_1}\right)^2}{n_1 - 1} + \frac{\left(\frac{S_2^2}{n_2}\right)^2}{n_2 - 1}}$$

ในกรณีความแปรปรวน 2 กลุ่มเท่ากัน ($\sigma_1^2 = \sigma_2^2$)

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{(n_1 - 1)S_1^2 + (n_2 - 1)S_2^2}{n_1 + n_2 - 2} \left(\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2}\right)}}$$

$$df = n_1 + n_2 - 2$$

เมื่อ t แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution

X_1^2 แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1

X_2^2 แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

S_1^2 แทน ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1

S_2^2 แทน ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

n_1 แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 1

n_2	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
df	แทน	ชั้นความเป็นอิสระ

2.2 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) (ชูศรี วงศ์รัตน์ 2541 236-237)

	F	=	$\frac{MS_b}{MS_w}$	, df = (k-1, n-k)
เมื่อ	F	แทน	ค่าการแจกแจงที่ใช้พิจารณาใน F-distribution	
	MS_b	แทน	ความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม	
	MS_w	แทน	ความแปรปรวนภายในกลุ่ม	
	k	แทน	จำนวนประชากรที่นำมาทดสอบสมมุติฐาน	
	n	แทน	จำนวนตัวอย่างทั้งสิ้นที่เลือกมาจากระชากรทุกประชากร	

กรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ที่ระดับนัยสำคัญ 05 หรือระดับความเชื่อมั่น 95% โดยใช้สูตรตามวิธี Least Significant Difference (LSD) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง (กัลยา วาณิชย์ บัญชา 2544 ก 333)

	LSD	=	$t_{1-\frac{\alpha}{2}, n-k} \sqrt{MSE} \sqrt{\frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j}}$
ถ้า	$n_i = n_j$	จะทำให้	
	LSD	=	$t_{1-\frac{\alpha}{2}, n-k} \sqrt{\frac{2MSE}{n_i}}$
เมื่อ	LSD	แทน	ค่าผลต่างนัยสำคัญที่คำนวณได้สำหรับกลุ่มตัวอย่าง กลุ่มที่ i และ j
	MSE	แทน	ค่า Mean Square Error จากตารางวิเคราะห์ความแปรปรวน
	n	แทน	จำนวนข้อมูลตัวอย่าง
	α	แทน	ค่าความเชื่อมั่น

3 ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ค่าที่เราใช้วัดความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรจะเรียกว่า สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบ Pearson Product Moment Correlation Coefficient เป็นค่าที่ใช้วัดความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ชุด ข้อมูลที่ใช้จะต้องเป็นข้อมูลชนิดอันตรภาค (Interval data) และข้อมูลชนิดอัตราส่วน (Ratio data) ที่เป็นไปตามข้อตกลงที่ว่า ข้อมูลจะต้อง

ได้มาจากข้อมูลที่มีการแจกแจงแบบโค้งปกติ (Normality assumption) สูตรที่ใช้ในการคำนวณคือ (สุวิธาน มนแพวงศานนท์ 2543 : 139)

$$r_{xy} = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[n \sum x^2 - (\sum x)^2][n \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

เมื่อ	r_{xy}	คือ	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบ Pearson Product Moment Correlation Coefficient
	x	คือ	ค่าของตัวแปรชุดที่ 1
	y	คือ	ค่าของตัวแปรชุดที่ 2
	n	คือ	จำนวนคู่ของข้อมูล

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation coefficient, r) ที่ได้จะมีค่าตั้งแต่ -1 ถึง 1 สามารถจำแนกได้ 3 แบบดังต่อไปนี้

เมื่อ $r > 1$ เรียกว่า ตัวแปรทั้ง 2 มีความสัมพันธ์ทางบวก คือมีความสัมพันธ์ไปในทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าตัวแปรหนึ่งมีค่าเพิ่ม (หรือลด) อีกตัวหนึ่งก็จะเพิ่ม (หรือลด) ตาม

$r < 1$ เรียกว่า ตัวแปรทั้ง 2 มีความสัมพันธ์ทางลบ คือความสัมพันธ์ไปในทางตรงข้าม กล่าวคือ ถ้าตัวแปรหนึ่งมีค่าเพิ่ม (หรือลด) อีกตัวหนึ่งก็จะลด (หรือเพิ่ม) ตาม

$r = 0$ เรียกว่า ตัวแปรทั้ง 2 ไม่มีความสัมพันธ์แบบ เชิงเส้นตรงต่อกัน

การแปลความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (พวงรัตน์, 2540 : 144) ซึ่งมีเกณฑ์การพิจารณาดังนี้

ค่าของสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)	ระดับความสัมพันธ์
0.80 ขึ้นไป	สูง
0.60 – 0.79	ค่อนข้างสูง
0.40 – 0.59	ปานกลาง
0.20 – 0.39	ค่อนข้างต่ำ
ต่ำกว่า 0.20	ต่ำ

นอกจากนี้ค่าสัมประสิทธิ์ r จะบอกถึงระดับความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรมีมากน้อยเพียงใด กล่าวคือถ้าค่าสัมประสิทธิ์ r มีค่าใกล้เคียง 1 หรือ -1 แสดงว่าตัวแปรทั้ง 2 มีความสัมพันธ์กันสูง และถ้าค่า $r = 1$ หรือ -1 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันแบบ

สมบูรณ์ โดยสามารถนำตัวแปรหนึ่งไปอธิบายอีกตัวแปรหนึ่งได้ดี แต่ในกรณีค่า $r = 0$ ไม่ได้หมายความว่าตัวแปรทั้ง 2 ไม่มีความสัมพันธ์กัน เพียงแต่บอกได้ว่าทั้งสองไม่มีความสัมพันธ์กันแบบเส้นตรงเท่านั้น แต่อาจจะมีความสัมพันธ์ในรูปแบบอื่นๆ เช่น แบบเส้นโค้ง วงกลม ซึ่งวิธีนี้ยังไม่สามารถบอกได้ว่าเป็นความสัมพันธ์รูปแบบใด จะต้องใช้วิธีพิจารณาจากลักษณะของกราฟว่าใกล้เคียงกับรูปแบบใด

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานวิจัยเรื่อง วัฒนธรรมภายในองค์กรที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กร กรณีศึกษา พนักงานฝ่ายพัฒนาระบบเทคโนโลยีธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อ ดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n	แทน ขนาดกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน ค่าเฉลี่ย
SD	แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
p	แทน ค่าความน่าจะเป็น (Probability)
t	แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
F	แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F-distribution
SS	แทน ผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Sum of Squares)
MS	แทน ค่าเฉลี่ยของผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Mean of square)
r	แทน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่าย
df	แทน ระดับขั้นของความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
*	แทน นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05
**	แทน นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 01

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำอธิบายโดยแบ่งออกเป็น 5 ส่วนตามลำดับ ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และ ตำแหน่งงาน ของพนักงานฝ่ายพัฒนาระบบเทคโนโลยี ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับ วัฒนธรรมองค์การ ของพนักงานฝ่ายพัฒนาระบบเทคโนโลยี ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับ วัฒนธรรมการบริหาร ของพนักงานฝ่ายพัฒนาระบบเทคโนโลยี ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับ วัฒนธรรมกลุ่ม ของพนักงานฝ่ายพัฒนา
ระบบเทคโนโลยี ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

ส่วนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับ ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่าย
พัฒนาระบบเทคโนโลยี ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

ส่วนที่ 6 การทดสอบสมมติฐาน

ข้อที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส
รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาในการปฏิบัติงานและตำแหน่งงาน ของพนักงานฝ่ายพัฒนาระบบ
เทคโนโลยี ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรต่างกัน

ข้อที่ 2 วัฒนธรรมองค์การของพนักงานฝ่ายพัฒนาระบบเทคโนโลยี ธนาคาร
กรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

ข้อที่ 3 วัฒนธรรมการบริหารของพนักงานฝ่ายพัฒนาระบบเทคโนโลยี ธนาคาร
กรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

ข้อที่ 4 วัฒนธรรมกลุ่มของพนักงานฝ่ายพัฒนาระบบเทคโนโลยี ธนาคารกรุงศรี
อยุธยา จำกัด (มหาชน) มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง 1 แสดงจำนวน (ความถี่) และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ
ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาในการปฏิบัติงานและตำแหน่ง
งาน ของพนักงานฝ่ายพัฒนาระบบเทคโนโลยี ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)
สำนักงานใหญ่

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวนพนักงาน (คน)	ร้อยละ
1 เพศ		
ชาย	42	44.7
หญิง	52	55.3
รวม	94	100.0
2 อายุ		
ต่ำกว่า 25 ปี	38	40.4
25-35 ปี	44	46.8
36-45 ปี	12	12.8
รวม	94	100.0

ตาราง 1 (ต่อ)

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวนพนักงาน (คน)	ร้อยละ
3 ระดับการศึกษา		
ประกาศนียบัตรเทียบเท่าปริญญาตรี หรือปริญญาตรี	73	77.7
สูงกว่าปริญญาตรี	21	22.3
รวม	94	100.0
4 สถานภาพสมรส		
โสด	83	88.3
สมรส	11	11.7
รวม	94	100.0
5 รายได้ต่อเดือน		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท	8	8.6
15,001 – 25,000 บาท	61	64.9
25,001 – 35,000 บาท	10	10.6
35,001 – 45,000 บาท	8	8.5
มากกว่า 45,001 บาท	7	7.4
รวม	94	100.0
6 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี	59	62.8
6 – 10 ปี	24	25.5
11 – 15 ปี	11	11.7
รวม	94	100.0
7 ระดับตำแหน่ง		
เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติงาน	82	87.2
เจ้าหน้าที่ระดับหัวหน้างาน	12	12.8
รวม	94	100.0

จากตาราง 1 สามารถสรุปจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 94 คน ได้ดังนี้

ด้านเพศ พบว่า ชายจำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 44.7 เป็นเพศหญิง จำนวน 52 คน
คิดเป็นร้อยละ 55.3

ด้านอายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 25-35 ปี มีจำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 46.8 รองลงมาคือช่วงอายุต่ำกว่า 25 ปี มีจำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 40.4 และช่วงอายุ 36 - 45 ปี มีจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 12.8 ตามลำดับ และไม่มีพนักงานที่มีอายุตั้งแต่ 46 ปีขึ้นไป

ด้านระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประกาศนียบัตรเทียบเท่าปริญญาตรีหรือปริญญาตรี มีจำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 77.7 และตามด้วยมีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 22.3 ตามลำดับ

ด้านสถานภาพการสมรส พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นโสด มีจำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 88.3 รองลงมาคือ สมรสแล้วมีจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 11.7

ด้านรายได้ต่อเดือน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนเท่ากับ 15,001 – 25,000 บาท มีจำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 64.9 รองลงมาคือ รายได้ต่อเดือน 25,001-35,000 บาท จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 10.6 รายได้ต่อเดือน 35,001-45,000 บาท จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 8.5 รายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท มีจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 8.6 และมีรายได้ต่อเดือน 45,001 บาทขึ้นไป จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 7.4 ตามลำดับ

ด้านระยะเวลาในการทำงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการทำงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 62.8 รองลงมาคือ 6 – 10 ปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 25.5 และระยะเวลาในการทำงาน 11 – 15 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 11.7 ตามลำดับ

ด้านตำแหน่งงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติงาน จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 87.2 รองลงมาคือมีเจ้าหน้าที่ระดับหัวหน้างาน จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 12.8

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์การ

ตาราง 2 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับของทัศนคติต่อวัฒนธรรมองค์การ ของพนักงานฝ่ายพัฒนาระบบเทคโนโลยี ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

วัฒนธรรมองค์การ	$\bar{X}$	SD	ระดับทัศนคติ
1 ลักษณะโครงสร้างองค์การ	2.91	1.241	ปานกลาง
เปลี่ยนแปลงได้ _____ 5 4 3 2 1 คงที่			

ตาราง 2 (ต่อ)

วัฒนธรรมองค์การ	$\bar{X}$	S D	ระดับทัศนคติ
2 ลักษณะการทำงาน ยึดหยุ่นได้ _____ ยึดติดกับหลักเกณฑ์ 5 4 3 2 1	3 31	1 027	ปานกลาง
3 การให้ความสำคัญ ทักษะของพนักงาน _____ ความสำเร็จของงาน 5 4 3 2 1	2 77	1 031	ปานกลาง
4 การกำหนดงาน ตามลักษณะงาน _____ ตามตำแหน่งงาน 5 4 3 2 1	3 28	1 041	ปานกลาง
5 ลักษณะการทำงาน ให้ความสำคัญกับทีมงาน _____ เน้นตัวบุคคล 5 4 3 2 1	3 49	1 065	ดี
6 ลักษณะงาน มีการปรับปรุง _____ ไม่ปรับปรุง 5 4 3 2 1	3 28	999	ปานกลาง
7 อำนาจการตัดสินใจ พนักงานมีส่วนร่วม _____ ผู้บริหารตัดสินใจเอง 5 4 3 2 1	2 79	1 335	ปานกลาง
8 การให้ความสำคัญของงาน มองที่ผู้ใช้งาน _____ มองที่กฎเกณฑ์การทำงาน 5 4 3 2 1	3 34	1 001	ปานกลาง
9 ลักษณะของทีมงาน ทุกคนรับผิดชอบ _____ คล้ายคลึงกัน 5 4 3 2 1	3 01	1 112	ปานกลาง
10 ขอบเขตการทำงาน ยึดหยุ่นได้ _____ มีเวลาที่แน่นอน 5 4 3 2 1	3 06	1 171	ปานกลาง
รวม	3 12	569	ปานกลาง

จากตารางที่ 2 แสดงว่าพนักงานฝ่ายพัฒนาระบบเทคโนโลยี ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีทัศนคติต่อวัฒนธรรมองค์การอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3 12 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติต่อวัฒนธรรมองค์การอยู่ในระดับปานกลาง คือพนักงานมีความเข้าใจเกี่ยวกับการให้ความสำคัญของงาน ลักษณะการทำงาน การกำหนดงาน ลักษณะงาน ขอบเขตการทำงาน ลักษณะของทีมงาน ลักษณะโครงสร้างองค์การ อำนาจการตัดสินใจ และการให้ความสำคัญของงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3 34, 3 31 3 28, 3 28, 3 06, 3 01, 2 91, 2 79 และ 2 77 ตามลำดับ และทัศนคติต่อวัฒนธรรมองค์การ อยู่ในระดับดีคือพนักงานมีความเข้าใจเกี่ยวกับลักษณะการทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3 49

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับวัฒนธรรมการบริหาร

ตาราง 3 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับของทัศนคติต่อวัฒนธรรมการบริหาร ของพนักงานฝ่ายพัฒนาระบบเทคโนโลยี ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

วัฒนธรรมการบริหาร	$\bar{X}$	S D	ระดับทัศนคติ
1 การกำหนดเป้าหมาย พนักงานมีส่วนร่วม _____ พนักงานไม่มีส่วนร่วม _____ 5 4 3 2 1	2 88	1 163	ปานกลาง
2 การตัดสินใจ กระจายอำนาจ _____ รวมอำนาจ _____ 5 4 3 2 1	2 76	1 224	ปานกลาง
3 หน้าที่ความรับผิดชอบ กระจายอำนาจ _____ รวมอำนาจ _____ 5 4 3 2 1	3 10	1 117	ปานกลาง
4 เกณฑ์ในการคัดเลือกบุคคล ยึดความสามารถ _____ ยึดความเป็นมิตร _____ 5 4 3 2 1	3 48	1 105	ปานกลาง
5 การฝึกอบรม มาก _____ น้อย _____ 5 4 3 2 1	2 09	1 224	ไม่ดี
6 ลักษณะความเป็นผู้นำ แบบมีส่วนร่วม _____ แบบบังคับ _____ 5 4 3 2 1	3 13	1 255	ปานกลาง
7 การติดต่อสื่อสาร หลายทาง _____ ทางเดียว _____ 5 4 3 2 1	3 05	1 186	ปานกลาง
8 การควบคุมพนักงาน ควบคุมตนเอง _____ หัวหน้าควบคุม _____ 5 4 3 2 1	2 89	989	ปานกลาง
9 การปฏิบัติตามนโยบาย สำนึกใจ _____ หมดใจ _____ 5 4 3 2 1	2 63	961	ปานกลาง
รวม	2 89	803	ปานกลาง

จากตารางที่ 3 แสดงว่าพนักงานฝ่ายพัฒนาระบบเทคโนโลยี ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีทัศนคติต่อวัฒนธรรมการบริหาร อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2 89 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติต่อวัฒนธรรมการบริหาร

อยู่ในระดับปานกลางในด้าน เกณฑ์ในการคัดเลือกบุคคล ลักษณะความเป็นผู้นำ หน้าที่ความรับผิดชอบ การติดต่อสื่อสาร การควบคุมพนักงาน การกำหนดเป้าหมาย การตัดสินใจ และการปฏิบัติตามนโยบาย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48, 3.13, 3.10, 3.05, 2.89, 2.88, 2.76 และ 2.63 ตามลำดับ ส่วนทัศนคติต่อวัฒนธรรมการบริหาร อยู่ในระดับไม่ดี ในด้าน การฝึกอบรม 2.09

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับวัฒนธรรมกลุ่ม

ตาราง 4 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับของทัศนคติต่อวัฒนธรรมกลุ่มพนักงาน ฝ่ายพัฒนาระบบ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

วัฒนธรรมกลุ่ม	$\bar{X}$	S D	ระดับทัศนคติ
1 เป้าหมายในการทำงาน รับรู้และเข้าใจวิธีปฏิบัติ _____ ไม่เข้าใจ 5 4 3 2 1	3.93	751	ดี
2 ความสัมพันธ์ในกลุ่มงาน เป็นมิตร _____ ไม่เป็นมิตร 5 4 3 2 1	4.13	870	ดี
3 ความร่วมมือในการทำงาน ให้ความร่วมมือ _____ ขาดความร่วมมือ 5 4 3 2 1	4.22	735	ดีมาก
4 ความรู้สึกของกลุ่มที่แสดงออก จริงใจ _____ ไม่จริงใจ 5 4 3 2 1	3.97	861	ดี
5 งานเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงาน ได้รับการยอมรับ _____ ไม่ได้รับการยอมรับ 5 4 3 2 1	4.03	695	ดี
6 การสนับสนุนจากภายนอก ได้รับการสนับสนุน _____ ไม่ได้รับการสนับสนุน 5 4 3 2 1	3.27	1.028	ปานกลาง
รวม	3.92	555	ดี

จากตารางที่ 4 แสดงว่าพนักงานฝ่ายพัฒนาระบบเทคโนโลยี ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีทัศนคติต่อวัฒนธรรมกลุ่ม อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่กลุ่มตัวอย่างมีระดับทัศนคติต่อวัฒนธรรมกลุ่ม อยู่ในระดับดี ในด้าน ความสัมพันธ์ในกลุ่มงาน งานเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงาน ความรู้สึกของกลุ่มที่แสดงออก และ เป้าหมายในการทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13, 4.03, 3.97 และ 3.93 ตามลำดับ และระดับการเรียนรู้อยู่ในระดับดีมาก คือ ความร่วมมือในการทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 และ

ทัศนคติต่อวัฒนธรรมกลุ่ม อยู่ในระดับปานกลาง คือ การสนับสนุนจากภายนอก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27

ส่วนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

ตาราง 5 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านความเชื่อมั่น และยอมรับ เป้าหมายและค่านิยมขององค์กร

ความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมของ องค์กร	$\bar{X}$	S D	ระดับความ ผูกพัน
1 ท่านพบว่าค่านิยม ความเชื่อ ทัศนคติ ของท่านและ องค์กรมีความคล้ายคลึงกัน	3.30	701	ปานกลาง
2 นโยบายหรือเป้าหมายของท่านขัดกับนโยบายของ องค์กร	3.22	764	ปานกลาง
3 แนวทางในการดำเนินกิจการขององค์กรช่วยให้ ท่านปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพขึ้น	3.36	914	ปานกลาง
4 ท่านคิดว่าแนวทางในการปฏิบัติงาน นโยบายใน การบริหารขององค์กร สามารถนำไปสู่ความสำเร็จ ขององค์กรได้	3.66	632	สูง
รวม	3.39	482	ปานกลาง

จากตารางที่ 5 แสดงว่าพนักงานฝ่ายพัฒนาระบบเทคโนโลยี ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร อยู่ในระดับปานกลางโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างมีระดับความผูกพัน อยู่ในระดับปานกลาง คือ แนวทางในการดำเนิน กิจการขององค์กรช่วยให้พนักงานปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพขึ้น ค่านิยม ความเชื่อ ทัศนคติ ของท่านและองค์กรมีความคล้ายคลึงกัน และนโยบายหรือเป้าหมายของท่านขัดกับนโยบายของ องค์กร โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36, 3.30 และ 3.22 ตามลำดับ และมีระดับความผูกพันต่อ องค์กรด้านความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร อยู่ในระดับสูง คือ แนวทางในการปฏิบัติงาน นโยบายในการบริหารขององค์กร สามารถนำไปสู่ความสำเร็จของ องค์กรได้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66

ตาราง 6 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความผูกพันต่อองค์การด้านความพยายามอย่างเต็มที่ ในการทำงานเพื่อองค์การ

ความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อองค์การ	$\bar{X}$	S D	ระดับความผูกพัน
1 ทานยินดีที่จะเสียสละประโยชน์ส่วนตัวเพื่อให้องค์การของท่านประสบความสำเร็จ	3.74	567	สูง
2 ทานยินดีที่จะทุ่มเทความสามารถอย่างเต็มที่เพื่อทำงานให้กับองค์การ	3.98	528	สูง
3 ทานพยายามคิดหาวิธีการปฏิบัติงานใหม่ ๆ เพื่อปรับปรุงการทำงานให้มีประสิทธิภาพอยู่เสมอ	3.84	627	สูง
4 ทานพร้อมที่จะทำงานในองค์การอื่นที่เสนอตำแหน่งและค่าตอบแทนที่สูงกว่า	3.71	923	สูง
รวม	3.82	442	สูง

จากตารางที่ 6 แสดงว่าพนักงานฝ่ายพัฒนาระบบเทคโนโลยี ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีระดับความผูกพันต่อองค์การด้านความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อองค์การ อยู่ในระดับสูงโดย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ทุกข้อกลุ่มตัวอย่างมีระดับความผูกพันด้านความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อองค์การอยู่ในระดับสูง คือ พนักงานยินดีที่จะทุ่มเทความสามารถอย่างเต็มที่เพื่อทำงานให้กับองค์การ พนักงานพยายามคิดหาวิธีการปฏิบัติงานใหม่ ๆ เพื่อปรับปรุงการทำงานให้มีประสิทธิภาพอยู่เสมอ พนักงานยินดีที่จะเสียสละประโยชน์ส่วนตัวเพื่อให้องค์การของท่านประสบความสำเร็จ และ พนักงานพร้อมที่จะทำงานในองค์การอื่นที่เสนอตำแหน่งและค่าตอบแทนที่สูงกว่า โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98, 3.84, 3.74 และ 3.71 ตามลำดับ

ตาราง 7 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความผูกพันต่อองค์การด้านความ
ปรารถนา อย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์การ

ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิก ขององค์การ	$\bar{X}$	S D	ระดับความ ผูกพัน
1 ท่านรู้สึกภูมิใจที่จะบอกกับใคร ๆ ว่าท่านเป็น พนักงานขององค์การ	3.96	802	สูง
2 ท่านสามารถยอมรับการเปลี่ยนแปลงใหม่ ๆ ของ องค์การได้เสมอ	3.73	691	สูง
3 ท่านรู้สึกห่วงใยเมื่อองค์การของท่านประสบปัญหา	4.23	754	สูงที่สุด
4 ท่านอาจจะย้ายหรือลาออกจากองค์การเมื่อมีโอกาส	3.39	997	ปานกลาง
5 ท่านตั้งใจจะทำงานกับองค์การจนเกษียณอายุ	2.73	736	ปานกลาง
รวม	3.61	467	ปานกลาง

จากตาราง 7 แสดงว่าพนักงานฝ่ายพัฒนาระบบเทคโนโลยี ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีระดับความผูกพันต่อองค์การด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์การ อยู่ในระดับปานกลางโดย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างมีระดับความผูกพันอยู่ในระดับปานกลาง คือ พนักงานอาจจะย้ายหรือลาออกจากองค์การเมื่อมีโอกาส พนักงานตั้งใจจะทำงานกับองค์การจนเกษียณอายุ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39 และ 2.73 ตามลำดับ ระดับความผูกพันอยู่ในระดับสูง คือ พนักงานรู้สึกภูมิใจที่จะบอกกับใคร ๆ ว่าท่านเป็นพนักงานขององค์การ และพนักงานสามารถยอมรับการเปลี่ยนแปลงใหม่ ๆ ขององค์การได้เสมอโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 และ 3.73 ตามลำดับ และระดับความผูกพันอยู่ในระดับสูงที่สุด คือ พนักงานรู้สึกห่วงใยเมื่อองค์การของท่านประสบปัญหาโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23

ส่วนที่ 5 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้ ต่อเดือน ระยะเวลาในการปฏิบัติงานและตำแหน่งงาน ของพนักงานฝ่ายพัฒนาระบบเทคโนโลยี ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานย่อยได้ 7 ข้อดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1.1 เพศที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 เพศที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การไม่แตกต่างกัน

H_1 เพศที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่าโดยการไ้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระกัน (Independent Sample t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2-tailed Prob p มีค่าน้อยกว่า 05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 8

ตาราง 8 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบเพศมีผลต่อจะมีความผูกพันต่อองค์การของพนักงานฝ่ายพัฒนาระบบเทคโนโลยี ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

ความผูกพันต่อองค์การ	เพศ (n)	t-test for Equality of Means				
		$\bar{X}$	S D	t	df	p
ความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ	ชาย	3.41	481	452	92	653
	หญิง	3.37	486			
ความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อองค์การ	ชาย	3.80	433	-3.06	92	761
	หญิง	3.83	453			
ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์การ	ชาย	3.50	433	-2.103	92	038
	หญิง	3.70	478			
ความผูกพันต่อองค์การในภาพรวม	ชาย	3.57	349	-9.44	92	348
	หญิง	3.64	378			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05

จากตาราง 8 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์การของพนักงานฝ่ายพัฒนาระบบเทคโนโลยี ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำแนกตามเพศพบว่า ความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ เมื่อใช้สถิติ Independent Sample t-test ในการทดสอบ พบว่า มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 653 ซึ่งมากกว่า 05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานเพศ

ชาย และ เพศหญิง มีความผูกพันต่อองค์การในด้านความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อองค์การ เมื่อใช้สถิติ t-test ในการทดสอบ พบว่า มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 761 ซึ่งมากกว่า 05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานเพศชาย และ เพศหญิงมีความผูกพันต่อองค์การในด้านความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อองค์การไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์การ เมื่อใช้สถิติ t-test ในการทดสอบ พบว่า มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 038 ซึ่งน้อยกว่า 05 คือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานเพศชาย และ เพศหญิงมีความผูกพันต่อองค์การในด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์การแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ความผูกพันต่อองค์การในภาพรวม เมื่อใช้สถิติ Independent Sample t-test ในการทดสอบ พบว่า มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 348 ซึ่งมากกว่า 05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานเพศชาย และ เพศหญิง มีความผูกพันต่อองค์การโดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 1 2 อายุที่แตกต่างกัน จะมีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 อายุที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การไม่แตกต่างกัน

H_1 อายุที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2-tailed Prob (p) และใช้วิธี Least Significant Different (LSD) แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 9

ตาราง 9 แสดงความแตกต่างกันของระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานฝ่ายพัฒนา
ระบบเทคโนโลยี ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำแนกตามอายุ

ความผูกพันต่อองค์การ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.903	451	1.986	143
	ภายในกลุ่ม	91	20.680	227		
	รวม	93	21.583			
ความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อองค์การ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.099	049	249	780
	ภายในกลุ่ม	91	18.077	199		
	รวม	93	18.176			
ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์การ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.450	225	1.032	360
	ภายในกลุ่ม	91	19.820	218		
	รวม	93	20.269			
ความผูกพันต่อองค์การโดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	2	0.095	048	352	740
	ภายในกลุ่ม	91	12.333	136		
	รวม	93	12.429			

จากตารางที่ 9 เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์การของพนักงานฝ่ายพัฒนาระบบเทคโนโลยี ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ พบว่า

ความเชื่อมั่น และยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ เมื่อใช้สถิติ F-test ในการทดสอบ พบว่า มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 143 ซึ่งมากกว่า 05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การในด้านความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อองค์การ เมื่อใช้สถิติ F-test ในการทดสอบ พบว่า มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 780 ซึ่งมากกว่า 05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การ ในด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์การไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์การ เมื่อใช้สถิติ F-test ในการทดสอบ พบว่า มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 360 ซึ่งมากกว่า 05 คือ ยอมรับ

สมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การ ในด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์การ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ความผูกพันต่อองค์การโดยรวม เมื่อใช้สถิติ F-test ในการทดสอบ พบว่า มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 704 ซึ่งมากกว่า 05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การ ในด้านความผูกพันต่อองค์การโดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 13 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน จะมีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การไม่แตกต่างกัน

H_1 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่าโดยการชักกลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระกัน (Independent Sample t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2-tailed Prob (p) มีค่าน้อยกว่า 05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 10

ตาราง 10 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับการศึกษามีผลต่อจะมีความผูกพันต่อองค์การของพนักงานฝ่ายพัฒนาระบบเทคโนโลยี ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

ความผูกพันต่อองค์การ	ระดับการศึกษา (n)	t-test for Equality of Means				
		$\bar{X}$	S D	t	df	p
ความเชื่อมั่นและ ยอมรับเป้าหมายและ ค่านิยมขององค์การ	ประกาศนียบัตร	3.40	4.69	4.34	92	.665
	เทียบเท่าปริญญาตรี หรือปริญญาตรี					
	สูงกว่าปริญญาตรี	3.35	5.33			
ความพยายามอย่าง เต็มที่ในการทำงานเพื่อ องค์การ	ประกาศนียบัตร	3.81	4.69	-4.45	92	.657
	เทียบเท่าปริญญาตรี หรือปริญญาตรี					
	สูงกว่าปริญญาตรี	3.86	3.41			

ตาราง 10 (ต่อ)

ความผูกพันต่อองค์กร	ระดับการศึกษา (n)	t-test for Equality of Means				
		$\bar{X}$	S D	t	df	p
ความปรารถนาอย่าง แรงกล้าที่จะคงความ เป็นสมาชิกขององค์กร	ประกาศนียบัตร	3.64	467	1.290	92	200
	เทียบเท่าปริญญาตรี หรือปริญญาตรี					
	สูงกว่าปริญญาตรี	3.50	459			
ความผูกพันต่อองค์กร ในภาพรวม	ประกาศนียบัตร	3.62	365	640	92	524
	เทียบเท่าปริญญาตรี หรือปริญญาตรี					
	สูงกว่าปริญญาตรี	3.56	373			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05

จากตารางที่ 10 เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายพัฒนาระบบเทคโนโลยี ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ พบว่า

ความเชื่อมั่น และยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร เมื่อใช้สถิติ t-test ในการทดสอบ พบว่า มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 665 ซึ่งมากกว่า 05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรในด้านความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อองค์กร เมื่อใช้สถิติ t-test ในการทดสอบ พบว่า มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 657 ซึ่งมากกว่า 05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรในด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กรไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร เมื่อใช้สถิติ t-test ในการทดสอบ พบว่า มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 200 ซึ่งมากกว่า 05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรในด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กรไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ความผูกพันต่อองค์การโดยรวม เมื่อใช้สถิติ t-test ในการทดสอบ พบว่า มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 524 ซึ่งมากกว่า 05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การ ในด้านความผูกพันต่อองค์การโดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 1.4 สถานภาพสมรสที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 สถานภาพสมรสที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การไม่แตกต่างกัน

H_1 สถานภาพสมรสที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่าโดยการไ้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระกัน (Independent Sample t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2-tailed Prob (p) มีค่าน้อยกว่า 05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 11

ตาราง 11 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบสถานภาพสมรสมีผลต่อจะมีความผูกพันต่อองค์การของพนักงานฝ่ายพัฒนาระบบเทคโนโลยี ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

ความผูกพันต่อองค์การ	สถานภาพ	t-test for Equality of Means				
	สมรส	$\bar{X}$	S D	t	df	p
ความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ	โสด	3.41	434	764	92	461
	สมรส	3.23	762			
ความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อองค์การ	โสด	3.83	449	914	92	363
	สมรส	3.70	384			
ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์การ	โสด	3.63	404	625*	92	045
	สมรส	3.47	816			

ตาราง 11 (ต่อ)

ความผูกพันต่อองค์การ	สถานภาพ	t-test for Equality of Means				
	สมรส					
	(n)	$\bar{X}$	S D	t	df	p
ความผูกพันต่อองค์การ	โสด	3.62	322	834*	92	.023
ในภาพรวม	สมรส	3.47	606			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05

จากตาราง 11 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์การของพนักงานฝ่ายพัฒนาระบบเทคโนโลยี ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่า ความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ เมื่อใช้สถิติ Independent Sample t-test ในการทดสอบ พบว่า มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .461 ซึ่งมากกว่า 05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรส โสด และ สมรส มีความผูกพันต่อองค์การในด้านความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อองค์การ เมื่อใช้สถิติ t-test ในการทดสอบ พบว่า มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .363 ซึ่งมากกว่า 05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรส โสด และ สมรส มีความผูกพันต่อองค์การในด้านความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อองค์การไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์การ เมื่อใช้สถิติ t-test ในการทดสอบ พบว่า มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .045 ซึ่งน้อยกว่า 05 คือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรสที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การ ในด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์การแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ความผูกพันต่อองค์การในภาพรวม เมื่อใช้สถิติ Independent Sample t-test ในการทดสอบ พบว่า มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .023 ซึ่งน้อยกว่า 05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรสที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การ ในด้านความผูกพันต่อองค์การในภาพรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 15 รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน จะมีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การไม่แตกต่างกัน

H_1 รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2-tailed Prob (p) และใช้วิธี Least Significant Different (LSD) แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 12

ตาราง 12 แสดงความแตกต่างกันของระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานฝ่ายพัฒนา
ระบบเทคโนโลยี ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำแนกตามรายได้
ต่อเดือน

ความผูกพันต่อองค์การ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์การ	ระหว่างกลุ่ม	4	2 152	538	2 464	051
	ภายในกลุ่ม	89	19 431	218		
	รวม	93	21 583			
ความพยายามอย่างเต็มที่ในการ ทำงานเพื่อองค์การ	ระหว่างกลุ่ม	4	1 649	412	2 219	073
	ภายในกลุ่ม	89	16 527	186		
	รวม	93	18 176			
ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคง ความเป็นสมาชิกขององค์การ	ระหว่างกลุ่ม	4	3 082	771*	3 990	005
	ภายในกลุ่ม	89	17 187	193		
	รวม	93	20 269			
ความผูกพันต่อองค์การโดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	4	1 040	260	2 032	097
	ภายในกลุ่ม	89	11 389	128		
	รวม	93	12 429			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05

จากตารางที่ 12 เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์การของพนักงานฝ่ายพัฒนา
ระบบเทคโนโลยี ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ พบว่า

ความเชื่อมั่น และยอมรับเป้าหมายและคานิยมขององค์กร เมื่อใช้สถิติ F-test ในการทดสอบ พบว่า มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 051 ซึ่งมากกว่า 05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรในด้านความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายและคานิยมขององค์กรไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อองค์กร เมื่อใช้สถิติ F-test ในการทดสอบ พบว่า มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 073 ซึ่งมากกว่า 05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กร ในด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กรไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร เมื่อใช้สถิติ F-test ในการทดสอบ พบว่า มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 005 ซึ่งน้อยกว่า 05 คือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กร ในด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเพื่อให้ทราบว่ารระดับรายได้ต่อเดือนในรายคู่ใดที่มีความแตกต่างกันจึงทำการทดสอบต่อไป ด้วยวิธี Least Significant Different (LSD) ดังแสดงในตาราง 13

ตาราง 13 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความผูกพันต่อองค์กรด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร จำแนกตามรายได้ต่อเดือน โดยใช้วิธี Least Significant Different (LSD)

รายได้ต่อเดือน	— X	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15 000 บาท 4 00	15 001 – 25,000 บาท 3 44	25,001 – 35 000 บาท 3 13	35,001 – 45 000 บาท 3 38	มากกว่า 45 001 บาท 3 11
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15 000 บาท	4 00	-	0 56 (0 096)	88* (0 018)	0 63 (0 094)	89* (0 019)
15,001 – 25 000 บาท	3 44		-	31 (0 052)	06 (0 725)	33 (0 079)
25 001 – 35,000 บาท	3 13			-	- 25 (0 262)	02 (0 938)

ตาราง 13 (ต่อ)

	—	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ	15 001 –	25 001 –	35 001 –	มากกว่า
รายได้ต่อเดือน	X	15 000 บาท	25 000 บาท	35 000 บาท	45 000 บาท	45 001 บาท
		4 00	3 44	3 13	3 38	3 11
35 001 – 45 000 บาท	3 38				-	27
						(0 271)
มากกว่า 45 001 บาท	3 11					-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05

จากตาราง 13 เมื่อเปรียบเทียบรายคู่ของความผูกพันต่อองค์การด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์การ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน โดยใช้วิธี Least Significant Different (LSD) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% พบว่าพนักงานฝ่ายพัฒนาระบบธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความผูกพันต่อองค์การด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์การแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05 โดยที่สามารถอธิบายได้ดังนี้

1 พนักงานฝ่ายพัฒนาระบบธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาทกับ รายได้ต่อเดือน 25,001 – 35,000 บาท พบว่า ค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.019 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานฝ่ายพัฒนาระบบ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท มีระดับความผูกพันต่อองค์การด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์การสูงกว่าพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 25,001 – 35,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.88

2 พนักงานฝ่ายพัฒนาระบบธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาทกับ รายได้ต่อเดือน 25,001 – 35,000 บาท พบว่า ค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.018 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานฝ่ายพัฒนาระบบ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท มีระดับความผูกพันต่อองค์การด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์การสูงกว่าพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 25,001 – 35,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.89

ความผูกพันต่อองค์การโดยรวม เมื่อใช้สถิติ F-test ในการทดสอบ พบว่า มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.97 ซึ่งมากกว่า 0.05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การ

ในด้านความผูกพันต่อองค์การโดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 16 ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน จะมีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การไม่แตกต่างกัน

H_1 ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2-tailed Prob (p) และใช้วิธี Least Significant Different (LSD) แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 14

ตาราง 14 แสดงความแตกต่างกันของระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานฝ่ายพัฒนา ระบบเทคโนโลยี ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ความผูกพันต่อองค์การ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์การ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.692	346	1.507	227
	ภายในกลุ่ม	91	20.891	230		
	รวม	93	21.583			
ความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อองค์การ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.262	131	666	516
	ภายในกลุ่ม	91	17.914	197		
	รวม	93	18.176			
ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์การ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.130	065	294	746
	ภายในกลุ่ม	91	20.139	221		
	รวม	93	20.269			
ความผูกพันต่อองค์การโดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	2	0.176	088	652	523
	ภายในกลุ่ม	91	12.253	135		
	รวม	93	12.429			

จากตารางที่ 14 เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายพัฒนาระบบเทคโนโลยี ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ พบว่า

ความเชื่อมั่น และยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร เมื่อใช้สถิติ F-test ในการทดสอบ พบว่า มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 227 ซึ่งมากกว่า 05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรในด้านความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อองค์กร เมื่อใช้สถิติ F-test ในการทดสอบ พบว่า มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 516 ซึ่งมากกว่า 05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กร ในด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กรไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร เมื่อใช้สถิติ F-test ในการทดสอบ พบว่า มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 746 ซึ่งมากกว่า 05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กร ในด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กรไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม เมื่อใช้สถิติ F-test ในการทดสอบ พบว่า มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 523 ซึ่งมากกว่า 05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กร ในด้านความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 17 ตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน จะมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 ตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน

H_1 ตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่าโดยการไคร้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระกัน (Independent Sample t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนั้น จะ

ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2-tailed Prob (p) มีค่าน้อยกว่า 05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 15

ตาราง 15 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบตำแหน่งงานมีผลต่อจะมีความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายพัฒนาระบบเทคโนโลยี ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

ความผูกพันต่อองค์กร	ตำแหน่งงาน (N)	t-test for Equality of Means				
		$\bar{X}$	S D	t	df	p
ความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร	เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติงาน	3.39	445	241	92	810
	เจ้าหน้าที่ระดับหัวหน้างาน	3.35	711			
	เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติงาน	3.84	449	1.284	92	202
	เจ้าหน้าที่ระดับหัวหน้างาน	3.67	374			
ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร	เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติงาน	3.64	416	1.828	92	071
	เจ้าหน้าที่ระดับหัวหน้างาน	3.38	711			
	เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติงาน	3.63	323	1.470	92	145
	เจ้าหน้าที่ระดับหัวหน้างาน	3.46	579			

จากตารางที่ 15 เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายพัฒนาระบบเทคโนโลยี ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ พบว่า

ความเชื่อมั่น และยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร เมื่อใช้สถิติ t-test ในการทดสอบ พบว่า มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 810 ซึ่งมากกว่า 05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มี

ความผูกพันต่อองค์กรในด้านความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อองค์กร เมื่อใช้สถิติ t-test ในการทดสอบ พบว่า มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 202 ซึ่งมากกว่า 05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กร ในด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กรไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร เมื่อใช้สถิติ t-test ในการทดสอบ พบว่า มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 071 ซึ่งมากกว่า 05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กร ในด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กรไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม เมื่อใช้สถิติ t-test ในการทดสอบ พบว่า มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 145 ซึ่งมากกว่า 05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กร ในด้านความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 2 วัฒนธรรมองค์การของพนักงานฝ่ายพัฒนาระบบเทคโนโลยี ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

ในการทดสอบสมมติฐานวัฒนธรรมองค์การของพนักงานฝ่ายพัฒนาระบบเทคโนโลยี ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร โดยใช้ค่าถามตอนที่ 2 (ข้อ 1 - 10) ทดสอบกับค่าถามตอนที่ 5 ข้อที่ (ข้อ 1 - 13) สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 วัฒนธรรมองค์การของพนักงานฝ่ายพัฒนาระบบเทคโนโลยี ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

H_1 วัฒนธรรมองค์การของพนักงานฝ่ายพัฒนาระบบเทคโนโลยี ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ในการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกันโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2-tailed Prob (p) มีค่าน้อยกว่า 05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตารางที่ 16

ตาราง 16 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์การของพนักงานฝ่ายพัฒนาระบบ

เทคโนโลยี ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด กับความผูกพันต่อองค์การ ในด้านความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ ด้านความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อองค์การ ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์การ และความผูกพันต่อองค์การโดยรวม

ความผูกพันต่อองค์การ	r	p	ระดับความสัมพันธ์
ความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ	- 011	918	ไม่มีความสัมพันธ์
ความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อองค์การ	- 137	189	ไม่มีความสัมพันธ์
ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์การ	080	444	ไม่มีความสัมพันธ์
ความผูกพันต่อองค์การโดยรวม	- 016	879	ไม่มีความสัมพันธ์

จากตาราง 16 เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่าง วัฒนธรรมองค์การของพนักงานฝ่ายพัฒนาระบบเทคโนโลยี ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด กับความผูกพันต่อองค์การ โดยใช้สถิติ Pearson Product Moment Correlation Coefficient ในการทดสอบสมมติฐาน ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% พบว่า

ทัศนคติต่อวัฒนธรรมองค์การของพนักงานฝ่ายพัฒนาระบบเทคโนโลยี ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัดมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การด้านความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ มีค่า p เท่ากับ 918 ซึ่งมากกว่า 05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ตัวแปรทั้งสองดังกล่าวข้างต้นไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05

ทัศนคติต่อวัฒนธรรมองค์การของพนักงานฝ่ายพัฒนาระบบเทคโนโลยี ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัดมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การด้านความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อองค์การ มีค่า p เท่ากับ 189 ซึ่งมากกว่า 05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ตัวแปรทั้งสองดังกล่าวข้างต้นไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05

ทัศนคติต่อวัฒนธรรมองค์การของพนักงานฝ่ายพัฒนาระบบเทคโนโลยี ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัดมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคง

ความเป็นสมาชิกขององค์การ มีค่า p เท่ากับ 444 ซึ่งมากกว่า 05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ตัวแปรทั้งสองดังกล่าวข้างต้นไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05

ทัศนคติต่อวัฒนธรรมองค์การของพนักงานฝ่ายพัฒนาระบบเทคโนโลยี ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัดมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การโดยรวม มีค่า p เท่ากับ 879 ซึ่งมากกว่า 05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ตัวแปรทั้งสองดังกล่าวข้างต้นไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05

สมมติฐานข้อที่ 3 วัฒนธรรมการบริหารของพนักงานฝ่ายพัฒนาระบบเทคโนโลยี ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ

ในการทดสอบสมมติฐานวัฒนธรรมการบริหารของพนักงานฝ่ายพัฒนาระบบเทคโนโลยี ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ โดยใช้คำถามตอนที่ 3 (ข้อ 1 - 9) ทดสอบกับคำถามตอนที่ 5 ข้อที่ (ข้อ 1 - 13) สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 วัฒนธรรมการบริหารของพนักงานฝ่ายพัฒนาระบบเทคโนโลยี ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ

H_1 วัฒนธรรมการบริหารของพนักงานฝ่ายพัฒนาระบบเทคโนโลยี ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ในการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกันโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2-tailed Prob (p) มีค่าน้อยกว่า 05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตารางที่ 17

ตาราง 17 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมการบริหารของพนักงานฝ่ายพัฒนาระบบ

เทคโนโลยี ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด กับความผูกพันต่อองค์การด้านความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ ด้านความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อองค์การ ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์การ และความผูกพันต่อองค์การโดยรวม

ความผูกพันต่อองค์การ	r	p	ระดับความสัมพันธ์
ความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ	-026	802	ไม่มีความสัมพันธ์

ตาราง 17 (ต่อ)

ความผูกพันต่อองค์การ	r	p	ระดับความสัมพันธ์
ความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อองค์การ	- 255*	013	มีความสัมพันธ์
ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์การ	051	626	ไม่มีความสัมพันธ์
ความผูกพันต่อองค์การโดยรวม	- 080	441	ไม่มีความสัมพันธ์

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05

จากตาราง 17 เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่าง วัฒนธรรมการบริหารของพนักงานฝ่ายพัฒนาระบบเทคโนโลยี ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด กับความผูกพันต่อองค์การ โดยใช้สถิติ Pearson Product Moment Correlation Coefficient ในการทดสอบสมมติฐาน ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% พบว่า

ทัศนคติต่อวัฒนธรรมการบริหารของพนักงานฝ่ายพัฒนาระบบเทคโนโลยี ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การด้านความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ มีค่า p เท่ากับ 802 ซึ่งมากกว่า 05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ตัวแปรทั้งสองดังกล่าวข้างต้นไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05

ทัศนคติต่อวัฒนธรรมการบริหารของพนักงานฝ่ายพัฒนาระบบเทคโนโลยี ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การด้านความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อองค์การ มีค่า p เท่ากับ 013 ซึ่งน้อยกว่า 05 คือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ตัวแปรทั้งสองดังกล่าวข้างต้นมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05 โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ - 255 แสดงว่ามีความสัมพันธ์อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ และมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางตรงข้ามกัน กล่าวคือ เมื่อพนักงานฝ่ายพัฒนาระบบเทคโนโลยี ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด มีทัศนคติต่อวัฒนธรรมการบริหารมากขึ้น ทำให้มีความผูกพันต่อองค์การด้านความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อองค์การ น้อยลง ในระดับค่อนข้างต่ำ

ทัศนคติต่อวัฒนธรรมการบริหารของพนักงานฝ่ายพัฒนาระบบเทคโนโลยี ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์การ มีค่า p เท่ากับ 626 ซึ่งมากกว่า 05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ตัวแปรทั้งสองดังกล่าวข้างต้นไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05

ทัศนคติต่อวัฒนธรรมการบริหารของพนักงานฝ่ายพัฒนาระบบเทคโนโลยี ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การโดยรวม มีค่า p เท่ากับ 441 ซึ่งมากกว่า 05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ตัวแปรทั้งสองดังกล่าวข้างต้นไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05

สมมติฐานข้อที่ 4 วัฒนธรรมกลุ่มของพนักงานฝ่ายพัฒนาระบบเทคโนโลยี ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ

ในการทดสอบสมมติฐานวัฒนธรรมกลุ่มของพนักงานฝ่ายพัฒนาระบบเทคโนโลยี ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ โดยใช้คำถามตอนที่ 2 (ข้อ 1 - 10) ทดสอบกับคำถามตอนที่ 5 ข้อที่ (ข้อ 1 - 13) สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 วัฒนธรรมกลุ่มของพนักงานฝ่ายพัฒนาระบบเทคโนโลยี ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ

H_1 วัฒนธรรมกลุ่มของพนักงานฝ่ายพัฒนาระบบเทคโนโลยี ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้ สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ในการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกันโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2-tailed Prob (p) มีค่าน้อยกว่า 05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตารางที่ 18

ตาราง 18 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมกลุ่มของพนักงานฝ่ายพัฒนาระบบเทคโนโลยี

ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด กับความผูกพันต่อองค์การด้านความเชื่อมั่นและยอมรับ เป้าหมายและค่านิยมขององค์การ ด้านความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อองค์การ ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์การ และความผูกพันต่อองค์การโดยรวม

ความผูกพันต่อองค์การ	r	p	ระดับความสัมพันธ์
ความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ	113	279	ไม่มีความสัมพันธ์

ตาราง 18 (ต่อ)

ความผูกพันต่อองค์กร	r	p	ระดับความสัมพันธ์
ความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อองค์กร	184	075	ไม่มีความสัมพันธ์
ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร	303*	003	มีความสัมพันธ์
ความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม	263*	010	มีความสัมพันธ์

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05

จากตาราง 18 เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่าง วัฒนธรรมกลุ่มของพนักงานฝ่ายพัฒนาระบบเทคโนโลยี ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด กับความผูกพันต่อองค์กร โดยใช้สถิติ Pearson Product Moment Correlation Coefficient ในการทดสอบสมมติฐาน ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% พบว่า

ทัศนคติต่อวัฒนธรรมกลุ่มของพนักงานฝ่ายพัฒนาระบบเทคโนโลยี ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรด้านความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร มีค่า p เท่ากับ 279 ซึ่งมากกว่า 05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ตัวแปรทั้งสองดังกล่าวข้างต้นไม่มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05

ทัศนคติต่อวัฒนธรรมกลุ่มของพนักงานฝ่ายพัฒนาระบบเทคโนโลยี ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรด้านความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อองค์กร มีค่า p เท่ากับ 075 ซึ่งมากกว่า 05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ตัวแปรทั้งสองดังกล่าวข้างต้นไม่มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05

ทัศนคติต่อวัฒนธรรมกลุ่มของพนักงานฝ่ายพัฒนาระบบเทคโนโลยี ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร มีค่า p เท่ากับ 003 ซึ่งน้อยกว่า 05 คือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ตัวแปรทั้งสองดังกล่าวข้างต้นมีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05 โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 303 แสดงว่ามีความสัมพันธ์อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ และมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อพนักงานฝ่ายพัฒนาระบบเทคโนโลยี ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด มีทัศนคติต่อวัฒนธรรมกลุ่มมากขึ้น ทำให้มีความผูกพันต่อองค์กรด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กรเพิ่มขึ้นในระดับค่อนข้างต่ำ

ทัศนคติต่อวัฒนธรรมกลุ่มของพนักงานฝ่ายพัฒนาระบบเทคโนโลยี ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัดมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม มีค่า p เท่ากับ 0.10 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 คือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ตัวแปรทั้งสองดังกล่าวข้างต้นมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.263 แสดงว่ามีความสัมพันธ์อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ และมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อพนักงานฝ่ายพัฒนาระบบเทคโนโลยี ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด มีทัศนคติต่อวัฒนธรรมกลุ่มมากขึ้น ทำให้มีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมเพิ่มขึ้นในระดับค่อนข้างต่ำ

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 19 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน	สถิติที่ใช้
1 ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาในการปฏิบัติงานและตำแหน่งงาน ของพนักงานฝ่ายพัฒนา ระบบเทคโนโลยี ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรต่างกัน		
1.1 เพศที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรต่างกัน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน	t-test
1.2 อายุที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรต่างกัน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน	F-test
1.3 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรต่างกัน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน	t-test
1.4 สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรต่างกัน	เป็นไปตามสมมติฐานในด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร และ ความผูกพันในภาพรวม	t-test
1.5 รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรต่างกัน	เป็นไปตามสมมติฐานในด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร	F-test
1.6 ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรต่างกัน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน	F-test
1.7 ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรต่างกัน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน	t-test

ตาราง 19 (ต่อ)

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน	สถิติที่ใช้
2 วัฒนธรรมองค์การของพนักงานฝ่ายพัฒนาระบบเทคโนโลยี ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ		
2 1 ความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน	Pearson Correlation
2 2 ความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อองค์การ	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน	Pearson Correlation
2 3 ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์การ	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน	Pearson Correlation
2 4 ความผูกพันต่อองค์การโดยรวม	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน	Pearson Correlation
3 วัฒนธรรมการบริหารของพนักงานฝ่ายพัฒนาระบบเทคโนโลยี ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ		
3 1 ความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน	Pearson Correlation
3 2 ความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อองค์การ	เป็นไปตามสมมติฐานในระดับความผูกพันค่อนข้างต่ำและมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม	Pearson Correlation
3 3 ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์การ	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน	Pearson Correlation
3 4 ความผูกพันต่อองค์การโดยรวม	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน	Pearson Correlation

ตาราง 19 (ต่อ)

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน	สถิติที่ใช้
4 วัฒนธรรมกลุ่มของพนักงานฝ่ายพัฒนาระบบเทคโนโลยี ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร		
4 1 ความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน	Pearson Correlation
4 2 ความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อองค์กร	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน	Pearson Correlation
4 3 ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร	เป็นไปตามสมมติฐานในระดับความผูกพันค่อนข้างต่ำและมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน	Pearson Correlation
4 4 ความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม	เป็นไปตามสมมติฐานในระดับความผูกพันค่อนข้างต่ำและมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน	Pearson Correlation

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

ความมุ่งหมายของงานวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังต่อไปนี้

- 1 เพื่อศึกษาถึงลักษณะส่วนบุคคล ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานฝ่ายพัฒนาระบบเทคโนโลยี ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่
- 2 เพื่อศึกษาถึงวัฒนธรรมองค์การที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานฝ่ายพัฒนาระบบเทคโนโลยีธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)สำนักงานใหญ่
- 3 เพื่อศึกษาถึงวัฒนธรรมบริหารที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานฝ่ายพัฒนาระบบเทคโนโลยีธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่
- 4 เพื่อศึกษาถึงวัฒนธรรมกลุ่ม ที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานฝ่ายพัฒนาระบบเทคโนโลยีธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

เพื่อศึกษาถึงระดับความผูกพันของพนักงานฝ่ายพัฒนาระบบเทคโนโลยีธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีต่อองค์การ

สมมติฐานงานวิจัย

จากแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ผลต่อความผูกพันขององค์การผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐานเพื่อการศึกษาสำหรับการวิจัยครั้งนี้ไว้ดังนี้

- 1 ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาในการปฏิบัติงานและตำแหน่งงาน ของพนักงานฝ่ายพัฒนาระบบเทคโนโลยี ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)ที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การต่างกัน
- 2 วัฒนธรรมองค์การของพนักงานฝ่ายพัฒนาระบบเทคโนโลยี ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ
- 3 วัฒนธรรมการบริหารของพนักงานฝ่ายพัฒนาระบบเทคโนโลยี ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ
- 4 วัฒนธรรมกลุ่มของพนักงานฝ่ายพัฒนาระบบเทคโนโลยี ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ในการวิจัยครั้งนี้ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานฝ่ายพัฒนาระบบธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ทั้งหมดจำนวน 111 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 22 กรกฎาคม 2547)

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

การคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้คำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่จะใช้เป็นตัวแทนของประชากรทั้งหมด จากจำนวนประชากรทั้งสิ้น 111 คน โดยอาศัยสูตรของ Taro Yamane (Yamane 1970 580-581) จากการคำนวณได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 89 คน และเพิ่มอีก 5 คน เพื่อป้องกันกรณีเก็บแบบสอบถามได้ไม่ครบและแบบสอบถามไม่สมบูรณ์ จะได้กลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 94 คน นักกลุ่มตัวอย่างมาทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างโดยสะดวก (Convenient Sampling) เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งผู้วิจัยใช้การแจกแบบสอบถามให้กับพนักงานฝ่ายพัฒนาระบบเทคโนโลยีธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่อยู่ในฝ่ายงาน 94 คน

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้นโดยศึกษาจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้แบ่งเนื้อหาออกเป็น 5 ส่วนมีรายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รายได้ต่อเดือน และตำแหน่งงาน โดย

- แบบสอบถามที่มีคำตอบให้เลือก 2 ทาง (Dichotomous Questions) จำนวน 3 ข้อ คือ เพศ ระดับการศึกษา และ ตำแหน่งงาน

- แบบสอบถามที่คำถามมีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choice Questions) จำนวน 4 ข้อ คือ สถานภาพสมรส อายุ รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์การจำนวน 10 ข้อ โดยลักษณะของแบบสอบถามจะเป็นการให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็น (Semantic Differential Questions) และเป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) ผู้วิจัยได้ทำการให้ระดับของความความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับวัฒนธรรมบริหารจำนวน 9 ข้อ โดยลักษณะของแบบสอบถามจะเป็นการให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็น (Semantic Differential Questions) และเป็น

ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) ผู้วิจัยได้ทำการให้ระดับของความ คิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับวัฒนธรรมกลุ่มจำนวน 6 ข้อ โดยลักษณะของ แบบสอบถามจะเป็นการให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็น (Semantic Differential Questions) และเป็น ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) ผู้วิจัยได้ทำการให้ระดับของความ คิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรซึ่งครอบคลุมตัวแปร 3 ด้าน ได้แก่

5 1 ความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร จำนวน 4 ข้อ ข้อที่ 1 - 4

5 2 ความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อองค์กร จำนวน 4 ข้อ ข้อที่ 5 - 8

5 3 ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร จำนวน 5 ข้อ ข้อที่ 9 - 13

แบบสอบถามในส่วนที่ 5 นี้เป็นแบบสอบถามที่กำหนดมาตรวัด ตามแบบของ Likert ซึ่งผู้วิจัยให้ผู้ตอบแบบสอบถามประเมินความรู้สึก ความคิดเห็นของตนที่มีต่อคำถามแต่ละข้อตามระดับการประเมินผล 5 ระดับคือเห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับงานวิจัยครั้งนี้มีรายละเอียดดังนี้

1 ผู้ศึกษานำแบบสอบถามแจกพนักงานฝ่ายพัฒนาระบบ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) จำนวน 94 ฉบับหลังจากนั้นผู้วิจัยได้ดำเนินการคัดเลือกแบบสอบถามที่ได้รับคืน มา คัดเลือกเฉพาะที่ตอบได้ครบถ้วนสมบูรณ์

2 นำแบบสอบถามมาบันทึกลงรหัส และตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ และนำไปดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Sciences)

การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

1 เมื่อรวบรวมแบบสอบถามได้ตามความต้องการแล้ว ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความ ถูกต้อง ความเรียบร้อยและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่เก็บข้อมูล นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบแล้วมาลงรหัส (Coding) เพื่อการประมวลผลข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ บันทึกข้อมูลที่

ลงรหัสแล้วในเครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows Version 11 0 (Statistical Package for Social Sciences)

2 วิเคราะห์ลักษณะด้านข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม นำมาบรรยายลักษณะตัวแปรของ กลุ่มตัวอย่าง ด้วยการคำนวณค่าสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2 1 คำนวณค่าสถิติร้อยละข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม

2 2 คำนวณค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับการรับรู้วัฒนธรรมองค์การ วัฒนธรรมกลุ่ม และ วัฒนธรรมการบริหาร โดยหาค่าเฉลี่ยและแปลความหมายของค่าเฉลี่ย

3 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมานเพื่อทำการทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาในการปฏิบัติงานและตำแหน่งงานของพนักงานฝ่ายพัฒนาระบบเทคโนโลยี ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การต่างกัน

ในด้าน เพศ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และตำแหน่งงาน ใช้การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ระหว่างสองกลุ่มที่เป็นอิสระกัน (Independent Samples t-test) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

ในด้าน อายุ รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาในการทำงาน ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจึงใช้การทดสอบรายคู่โดยวิธี LSD (Least-Significant Different)

สมมติฐานข้อที่ 2 3 และ 4 วัฒนธรรมองค์การ วัฒนธรรมการบริหาร และ วัฒนธรรมกลุ่ม มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรโดยใช้สถิติการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้วัฒนธรรมองค์การ วัฒนธรรมการบริหาร วัฒนธรรมกลุ่ม และ ระดับความผูกพันต่อองค์การ ของพนักงานฝ่ายพัฒนาระบบเทคโนโลยี ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่สรุปผลได้ดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการวิจัยครั้งนี้พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามการรับรู้วัฒนธรรมองค์การ วัฒนธรรมการบริหาร วัฒนธรรมกลุ่ม และ ระดับความผูกพันต่อองค์การ ของพนักงานฝ่ายพัฒนาระบบเทคโนโลยี ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ทั้งสิ้น 94 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 55.3 รองลงมาเป็นเพศชายจำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 44.7 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 25-35 ปี มีจำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 46.8 รองลงมาก็คือช่วงอายุต่ำกว่า 25 ปี มีจำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 40.4 และช่วงอายุ 36 - 45 ปี มีจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 12.8 ตามลำดับ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นโสด มีจำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 88.3 รองลงมาก็คือ สมรสแล้วมีจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 11.7 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประกาศนียบัตรเทียบเท่าปริญญาตรีหรือปริญญาตรี มีจำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 77.7 และตามด้วยมีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 22.3 ตามลำดับ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการทำงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 62.8 รองลงมาก็คือ 6 – 10 ปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 25.5 และระยะเวลาในการทำงาน 11 – 15 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 11.7 ตามลำดับ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนเท่ากับ 15,001 – 25,000 บาท มีจำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 64.9 รองลงมาก็คือ รายได้ต่อเดือน 25,001-35,000 บาท จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 10.6 รายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท มีจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 8.6 รายได้ต่อเดือน 35,001-45,000 บาท จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 8.5 และมีรายได้ต่อเดือน 45,001 บาทขึ้นไป จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 7.4 ตามลำดับ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติงาน จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 87.2 รองลงมาก็คือมีระดับเจ้าหน้าที่ระดับหัวหน้างาน จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 12.8

การวิเคราะห์ข้อมูลระดับวัฒนธรรมองค์การ

วัฒนธรรมองค์การ จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า พนักงานฝ่ายพัฒนาระบบเทคโนโลยี ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีระดับการรับรู้วัฒนธรรมองค์การอยู่ในระดับปานกลางเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างมีระดับการรับรู้ อยู่ในระดับปานกลาง คือพนักงานมีความเข้าใจเกี่ยวกับการให้ความสำคัญของงาน ลักษณะการทำงาน การกำหนดงาน ลักษณะงาน ขอบเขตการทำงาน ลักษณะของทีมงาน ลักษณะโครงสร้าง

องค์การ อำนาจการตัดสินใจ และการให้ความสำคัญของ และระดับการรับรู้ อยู่ในระดับดีคือ พนักงานมีความเข้าใจเกี่ยวกับลักษณะการทำงาน

วัฒนธรรมการบริหาร จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า พนักงานฝ่ายพัฒนาระบบเทคโนโลยี ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีระดับการรับรู้วัฒนธรรมการบริหาร อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างมีระดับการรับรู้อยู่ในระดับปานกลางในด้าน เกณฑ์ในการคัดเลือกบุคคล ลักษณะความเป็นผู้นำ หน้าที่ความรับผิดชอบ การติดต่อสื่อสาร การควบคุมบุคลากร การกำหนดเป้าหมาย การตัดสินใจ และการปฏิบัติตามนโยบาย ส่วนระดับการรับรู้ในระดับไม่ดี ในด้าน การฝึกอบรม

วัฒนธรรมกลุ่ม จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า พนักงานฝ่ายพัฒนาระบบเทคโนโลยี ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีระดับการรับรู้วัฒนธรรมกลุ่ม อยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่กลุ่มตัวอย่างมีระดับการรับรู้ในระดับดี ในด้าน ความสัมพันธ์ในกลุ่มงาน งานเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงาน ความรู้สึกของกลุ่มที่แสดงออก และเป้าหมายในการทำงาน และระดับการเรียนรู้ในระดับดีมาก คือ ความร่วมมือในการทำงาน และระดับการรับรู้ในระดับปานกลาง คือ การสนับสนุนจากภายนอก

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ

ด้านความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า พนักงานฝ่ายพัฒนาระบบเทคโนโลยี ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีระดับความผูกพันต่อองค์การด้านความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างมีระดับความผูกพัน อยู่ในระดับปานกลาง คือ แนวทางในการดำเนินกิจการขององค์การช่วยให้พนักงานปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพขึ้น ค่านิยม ความเชื่อ ทศนคติ ของท่านและองค์การมีความคล้ายคลึงกัน และนโยบายหรือเป้าหมายของท่านขัดกับนโยบายขององค์การ และมีระดับความผูกพันต่อองค์การด้านความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ อยู่ในระดับสูง คือ แนวทางในการปฏิบัติงาน นโยบายในการบริหารขององค์การ สามารถนำไปสู่ความสำเร็จขององค์การได้

ด้านความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อองค์การ จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า พนักงานฝ่ายพัฒนาระบบเทคโนโลยี ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีระดับความผูกพันต่อองค์การด้านความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อองค์การ อยู่ในระดับสูงโดย เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ทั้งหมดของกลุ่มตัวอย่างมีระดับความผูกพันอยู่ในระดับสูง คือ พนักงานยินดีที่จะทุ่มเทความสามารถอย่างเต็มที่เพื่อทำงานให้กับองค์การ พนักงานพยายามคิดหาวิธีการปฏิบัติงานใหม่ ๆ เพื่อปรับปรุงการทำงานให้มีประสิทธิภาพอยู่เสมอ พนักงาน

ยินดีที่จะเสียสละประโยชน์ส่วนตัวเพื่อให้องค์กรของท่านประสบความสำเร็จ และ พนักงานพร้อมที่จะทำงานในองค์กรอื่นที่เสนอตำแหน่งและค่าตอบแทนที่สูงกว่า

ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า พนักงานฝ่ายพัฒนาระบบเทคโนโลยี ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร อยู่ในระดับปานกลางโดย เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างมีระดับความผูกพันอยู่ในระดับปานกลาง คือ พนักงานอาจจะย้ายหรือลาออกจากองค์กรเมื่อมีโอกาส พนักงานตั้งใจจะทำงานกับองค์กรจนเกษียณอายุ ระดับความผูกพันอยู่ในระดับสูง คือ พนักงานรู้สึกภูมิใจที่จะบอกกับใคร ๆ ว่าท่านเป็นพนักงานขององค์กร และพนักงานสามารถยอมรับการเปลี่ยนแปลงใหม่ ๆ ขององค์กรได้เสมอ และระดับความผูกพันอยู่ในระดับสูงที่สุด คือ พนักงานรู้สึกห่วงใยเมื่อองค์กรของท่านประสบปัญหา

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาในการปฏิบัติงานและตำแหน่งงาน ของพนักงานฝ่ายพัฒนาระบบเทคโนโลยี ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)ที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรต่างกัน จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ดังนี้

เพศ - พนักงานฝ่ายพัฒนาระบบเทคโนโลยี ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีเพศแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยเพศหญิงมีความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าเพศชาย แต่พบว่ามี ความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม ด้านความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร และด้านความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อองค์กรไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

อายุ - พนักงานฝ่ายพัฒนาระบบเทคโนโลยี ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ที่มีอายุแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรด้านความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ด้านความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อองค์กร ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กรแตกต่างกัน และ ความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ระดับการศึกษา - พนักงานฝ่ายพัฒนาระบบเทคโนโลยี ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรด้าน

ความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ด้านความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อองค์กร ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กรแตกต่างกัน และความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สถานภาพการสมรส - พนักงานฝ่ายพัฒนาระบบเทคโนโลยี ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กร ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กรแตกต่างกัน และความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่พบว่าพนักงานฝ่ายพัฒนาระบบเทคโนโลยี ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรด้านความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ด้านความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อองค์กร ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

รายได้ต่อเดือน - พนักงานฝ่ายพัฒนาระบบเทคโนโลยี ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ที่มี รายได้ต่อเดือน แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กร ด้านความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อองค์กร และความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่พบว่าพนักงานที่มี รายได้ต่อเดือน แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กรแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพบว่าพนักงานฝ่ายพัฒนาระบบธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท มีระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กรสูงกว่ารายได้ต่อเดือน 25,001 – 35,000 บาท และพนักงานฝ่ายพัฒนาระบบธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท มีระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กรสูงกว่ารายได้ต่อเดือน 25,001 – 35,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ระยะเวลาในการทำงาน - พนักงานฝ่ายพัฒนาระบบเทคโนโลยี ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่มีความผูกพันต่อองค์กรด้านความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ด้านความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อองค์กร ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กรแตกต่างกัน และความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตำแหน่งงาน - พนักงานฝ่ายพัฒนาระบบเทคโนโลยี ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ที่มีระดับตำแหน่งแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การด้านความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ ด้านความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อองค์การ ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์การแตกต่างกัน และความผูกพันต่อองค์การโดยรวม ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 2 วัฒนธรรมองค์การของพนักงานฝ่ายพัฒนาระบบเทคโนโลยี ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ
จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ดังนี้

วัฒนธรรมองค์การของพนักงานฝ่ายพัฒนาระบบเทคโนโลยี ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การด้านความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การความผูกพันต่อองค์การ ด้านความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อองค์การ ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์การ และความผูกพันต่อองค์การโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 3 วัฒนธรรมการบริหารของพนักงานฝ่ายพัฒนาระบบเทคโนโลยี ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ
จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ดังนี้

วัฒนธรรมการบริหารของพนักงานฝ่ายพัฒนาระบบเทคโนโลยี ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การด้านความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การความผูกพันต่อองค์การ ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์การ และความผูกพันต่อองค์การโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

วัฒนธรรมการบริหารของพนักงานฝ่ายพัฒนาระบบเทคโนโลยี ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การด้านความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยความสัมพันธ์กับด้านความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อองค์การอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ และมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม กล่าวคือ เมื่อพนักงานฝ่ายพัฒนาระบบเทคโนโลยี ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด มีการรับรู้วัฒนธรรมการบริหารมากขึ้น ทำให้มีความผูกพันต่อองค์การด้านความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อองค์การ น้อยลง ในระดับค่อนข้างต่ำ

สมมติฐานข้อที่ 4 วัฒนธรรมกลุ่มของพนักงานฝ่ายพัฒนาระบบเทคโนโลยี ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ
จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ดังนี้

วัฒนธรรมกลุ่มของพนักงานฝ่ายพัฒนาระบบเทคโนโลยี ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การด้านความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การความผูกพันต่อองค์การ และ ด้านความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อองค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

วัฒนธรรมกลุ่มของพนักงานฝ่ายพัฒนาระบบเทคโนโลยี ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์การ และความผูกพันต่อองค์การโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยความสัมพันธ์กับด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์การ และความผูกพันต่อองค์การโดยรวม อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ และมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อพนักงานฝ่ายพัฒนาระบบเทคโนโลยี ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด มีการรับรู้วัฒนธรรมกลุ่มมากขึ้น ทำให้มีความผูกพันต่อองค์การด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์การ และความผูกพันต่อองค์การโดยรวม เพิ่มขึ้นในระดับค่อนข้างต่ำ

อภิปรายผล

ผลจากการวิจัยสามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1 ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาในการปฏิบัติงานและตำแหน่งงาน ของพนักงานฝ่ายพัฒนาระบบเทคโนโลยี ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรต่างกัน

เพศ - พนักงานฝ่ายพัฒนาระบบเทคโนโลยี ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีเพศแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเพศหญิงมีระดับความผูกพันสูงกว่าเพศชาย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อุษณีย์ ธรรมสุวรรณ (2545 : 175) ที่พบว่า พนักงานเพศหญิง มีความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าเพศชายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

อายุ - พนักงานฝ่ายพัฒนาระบบเทคโนโลยี ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีอายุแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม ความเชื่อมั่น และยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ด้านความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อองค์กร ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร และความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ชาญณรงค์ ดำรงทวีศักดิ์ (2541 : 44-45) ที่พบว่า ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ซึ่งได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

ระดับการศึกษา - พนักงานฝ่ายพัฒนาระบบเทคโนโลยี ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรด้านความเชื่อมั่น และยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ด้านความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อองค์กร ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร และความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับผลงานวิจัยสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ อุษณีย์ ด่านวรรณ (2536 : 83) ที่กล่าวว่า ระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ทั้งนี้เนื่องจากระดับการศึกษาของพนักงานฝ่ายพัฒนาระบบเทคโนโลยี ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีระดับที่ไม่ต่างกันมากนัก และลักษณะงานเป็นลักษณะการทำงานเป็นทีม ระดับการศึกษาจึงไม่ส่งผลกับความผูกพันต่อองค์กร

สถานภาพสมรส - พนักงานฝ่ายพัฒนาระบบเทคโนโลยี ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร และความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ระพีพร

เบญจาทิกุล (2540) ที่พบว่า สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน มีความผูกพันต่อการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ แต่จากการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรส โสด มีความผูกพันต่อการมากกว่าพนักงานที่มีสถานภาพสมรส ทั้งนี้อาจเป็นไปได้ในหลายสาเหตุ ซึ่งจากประสบการณ์ในการทำงานของตัวผู้วิจัย ที่ได้ทำงานในฝ่ายพัฒนาระบบเทคโนโลยี นั้น อาจกล่าวได้ว่า ลักษณะการทำงานของพนักงานในฝ่ายพัฒนาระบบเทคโนโลยีนั้นมีลักษณะงานที่เป็นไม่เวลา และมีลักษณะงานที่ไม่ได้มีการเปลี่ยนแปลงมากนัก จึงอาจทำให้มีผลกับความผูกพันต่อการได้

รายได้ต่อเดือน - พนักงานฝ่ายพัฒนาระบบเทคโนโลยี ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อการโดยรวม ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ พรทิพย์ เดชะอาภรณ์ชัย (2543 บทคัดย่อ) ที่กล่าวว่า อัตราเงินเดือนที่ได้รับในปัจจุบัน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05

ระยะเวลาในการทำงาน - พนักงานฝ่ายพัฒนาระบบเทคโนโลยี ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อการด้านความเชื่อมั่น และยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ด้านความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อองค์กร ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร และความผูกพันต่อการโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05 สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ พิพัฒน์ พสุธารชาติ (2541 61) ที่พบว่า ลักษณะส่วนบุคคล อันได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส และการมีบุตร การศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และระยะเวลาที่ทำงานในปัจจุบัน ไม่ใช่ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อการ

ตำแหน่งงาน - พนักงานฝ่ายพัฒนาระบบเทคโนโลยี ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีระดับตำแหน่งแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อการด้านความเชื่อมั่น และยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ด้านความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อองค์กร ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร และความผูกพันต่อการโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05 สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ชาญณรงค์ ดำรงทวีศักดิ์ (2541 44-45) ที่พบว่า ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ซึ่งได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อการ

2 วัฒนธรรมองค์การของพนักงานฝ่ายพัฒนาระบบเทคโนโลยี ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ

จากผลการวิจัยพบว่า วัฒนธรรมองค์การไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05 สามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

วัฒนธรรมองค์การของพนักงานฝ่ายพัฒนาระบบเทคโนโลยี ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ ทั้งในด้านความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การความผูกพันต่อองค์การ ด้านความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อองค์การ ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์การ และความผูกพันต่อองค์การโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณาจากระดับทัศนคติพบว่า ระดับทัศนคติของพนักงานฝ่ายพัฒนาระบบเทคโนโลยี ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด อยู่ในระดับปานกลาง กล่าวคือระดับทัศนคติของวัฒนธรรมองค์การย่อมส่งผลกับความผูกพันต่อองค์การ ซึ่งสอดคล้องกับ Hrebiniak และ Alutto (กรกฎ 2540 19) ที่พบว่า การมีส่วนร่วมในการบริหาร การบังคับบัญชา และนโยบายขององค์การ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การแต่ทั้งนี้ระดับของปัจจัยแต่ละตัวก็ต้องมีความเหมาะสมไม่มากหรือน้อยเกินไป

3 วัฒนธรรมการบริหารของพนักงานฝ่ายพัฒนาระบบเทคโนโลยี ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ

จากผลการวิจัยพบว่า วัฒนธรรมการบริหาร มีความผูกพันต่อองค์การในด้านความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05 สามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

วัฒนธรรมการบริหารไม่ว่าจะเป็น การวางแผนที่ให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมาย การตัดสินใจแบบกระจายอำนาจโดยให้พนักงานได้มีส่วนร่วม การจัดองค์การโดยมีการกระจายอำนาจ การคัดเลือกบุคลากรโดยอาศัยความรู้ความสามารถ มีการฝึกอบรมที่เพียงพอ มีผู้นำที่ให้พนักงานมีส่วนร่วม มีการติดต่อสื่อสารกับผู้ใต้บังคับบัญชาหลายทาง การให้พนักงานมีส่วนในการควบคุมตนเอง และพนักงานสามารถปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับขององค์การได้อย่างไม่ลำบากใจ กล่าวคือพนักงานมีทัศนคติที่ดีต่อวัฒนธรรมการบริหาร ก็จะเกิดความผูกพันต่อองค์การขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ Hrebiniak and Alutto (อ้างถึงในกรกฎ , 2540 19) ที่กล่าวว่า การมีส่วนร่วมในการบริหาร การบังคับบัญชา และนโยบายขององค์การ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของ อรัญญา สุวรรณวิก (2542 บทคัดย่อ) ที่กล่าวว่า นโยบายขององค์การที่จะทำให้พนักงานรู้สึกยอมรับในเป้าหมายขององค์การ และพอใจที่จะปฏิบัติงานมีผลให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์การมากขึ้นด้วย

4 วัฒนธรรมกลุ่มของพนักงานฝ่ายพัฒนาระบบเทคโนโลยี ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

จากผลการวิจัยพบว่า วัฒนธรรมกลุ่มมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร และความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05 สามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

วัฒนธรรมกลุ่มไม่ว่าจะเป็น การรับรู้และเข้าใจวิธีปฏิบัติงานเพื่อเข้าถึงเป้าหมายของงาน การมีความสัมพันธ์ที่ดีในกลุ่มงาน การได้รับความร่วมมือ การได้รับการยอมรับในกลุ่มงาน และ การได้รับการสนับสนุนจากภายนอก ทักษะคิดต่างได้เหล่านี้ทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร ทั้งนี้ เนื่องจากลักษณะการทำงานของพนักงานฝ่ายพัฒนาระบบเทคโนโลยี ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีลักษณะการทำงานเป็นทีม ถ้าวัฒนธรรมกลุ่มในด้านต่าง ๆ มีทัศนคติที่ไม่ดีแล้วย่อมจะส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรด้วยเช่นกัน ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิพัฒน์ พสุธารชาติ (2541 : 61) ที่พบว่า ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ระดับของการลงทุน การยืดหยุ่นของกลุ่ม การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจด้านต่าง ๆ การสื่อสารในองค์กรและความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในงาน

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

จากผลการวิจัยเรื่อง วัฒนธรรมภายในองค์กรที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กร กรณีศึกษา พนักงานฝ่ายพัฒนาระบบเทคโนโลยีธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ พบว่า พนักงานฝ่ายพัฒนาระบบเทคโนโลยีธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พนักงานมีความผูกพันในด้านความเชื่อมั่น และยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร และ ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนในด้านความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อองค์กร พนักงานมีความผูกพันอยู่ในระดับสูง ซึ่งผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1 จากการศึกษาพบว่าสถานภาพสมรรถนะมีความผูกพันต่อองค์กรในด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร แต่เมื่อพิจารณาแล้วพบว่า พนักงานที่มีสถานภาพโสดมีความผูกพันมากกว่าพนักงานที่มีสถานภาพสมรส ทั้งนี้เนื่องจากลักษณะงานของพนักงานมีเวลาที่ไม่แน่นอน ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อครอบครัว ทางธนาคารควรมีการพิจารณาในเรื่องดังกล่าวว่า ลักษณะงานที่พนักงานปฏิบัติมีผลกระทบต่อทางครอบครัวมากน้อยเช่นไร เพื่อหาทางป้องกันและรักษาไว้ซึ่งพนักงานที่มีคุณค่าของทางธนาคาร

2 จากการศึกษาพบว่าวัฒนธรรมการบริหารมีความสัมพันธ์กับความผูกพันในด้านความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อองค์กร ทั้งนี้ทางธนาคารควรให้ความสำคัญกับการบริหารในด้านต่าง ๆ ทั้ง 4 ด้าน ดังนี้

- การวางแผน ควรให้พนักงานมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมาย และการตัดสินใจ
 - การจัดองค์การ หน้าที่ความรับผิดชอบควรมีการกระจายอำนาจไปสู่ระดับต่าง ๆ และเกณฑ์ในการคัดเลือกพนักงานควรยึดหลักตามความสามารถ และเมื่อรับพนักงานเข้ามาทำงานแล้ว ควรมีการฝึกอบรมพนักงาน เพื่อพัฒนาพนักงานให้มีความรู้ความสามารถให้มากยิ่งขึ้น
 - ผู้นำ ลักษณะของผู้นำควรมีลักษณะที่ให้พนักงานได้มีส่วนร่วมและควรมีการติดต่อสื่อสารระหว่าง หัวหน้า กับ ลูกน้อง ได้หลายทาง
 - การควบคุม ควรให้พนักงานมีการได้ควบคุมตนเอง และกฎ ระเบียบข้อบังคับ ต่าง ๆ ขององค์การก็ไม่ควรให้พนักงานปฏิบัติได้อย่างลำบากใจมากนัก
- เพื่อพนักงานจะได้มีทัศนคติที่ดีต่อทางองค์การ และยังส่งผลในด้านความเชื่อมั่น และยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ และ ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์การ ด้วย

3 เนื่องจากลักษณะการทำงานของพนักงานฝ่ายพัฒนาระบบเทคโนโลยี ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีลักษณะการทำงานเป็นทีม ทางธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด ควรมีการส่งเสริมให้พนักงานได้มีทัศนคติต่อวัฒนธรรมกลุ่มไปในทางที่ดี ทั้งใน ด้านการรับรู้และเข้าใจวิธีปฏิบัติงานเพื่อเป้าหมายในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ที่เป็นมิตรในกลุ่มงาน หรือการได้รับการสนับสนุนจากภายนอก เพื่อให้พนักงานได้มีความรู้สึกที่ดีในการทำงาน และผลที่ได้ย่อมส่งผลดีให้กับทางธนาคารโดยรวมด้วยเช่นกัน

4 ทางธนาคารควรสร้างแรงจูงใจในการทำงานในด้านต่าง ๆ เพิ่มขึ้นด้วย เช่น การได้รับเลื่อนตำแหน่งหรือโอกาสที่พนักงานจะก้าวหน้าในการทำงาน ความมั่นคงในการทำงาน โอกาสที่จะได้รับโบนัสที่มากขึ้น เพื่อให้พนักงานเกิดแรงจูงใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์การมากขึ้น

ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป

1 การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาเฉพาะกลุ่มเท่านั้นซึ่งเป็นเพียงส่วนหนึ่งขององค์การ ถ้ามีการศึกษาครั้งต่อไปควรมีการศึกษาให้ครอบคลุมทุกกลุ่ม เพื่อเปรียบเทียบผลว่าสอดคล้องกันหรือไม่ และเพื่อเป็นการรวบรวมข้อมูลสำหรับประกอบการพิจารณาปรับปรุงทัศนคติต่อการ เพื่อส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การ และความพึงพอใจในการทำงานยังส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานอีกด้วย

2 ควรมีการศึกษาตัวแปรที่เป็นผลเนื่องจากความผูกพันต่อองค์กร เช่น ผลการปฏิบัติงาน การขาดงาน และการลาออกจากงาน เพื่อจะได้มองเห็นถึงความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กรได้ชัดเจนขึ้น

3 ควรมีการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กร ในรูปแบบอื่น ๆ กับความผูกพันต่อองค์กร มาทำการวิจัย เพื่อศึกษาเปรียบเทียบถึงความแตกต่างกัน

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กัลยา วาณิชบัญชา (2541) การวิเคราะห์ข้อมูลด้วย SPSS for Windows พิมพ์ครั้งที่ 2
กรุงเทพฯ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- _____ (2545) การวิเคราะห์สถิติ สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย พิมพ์ครั้งที่ 6
กรุงเทพฯ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ชาญณรงค์ ดำรงทวีศักดิ์ (2541) ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน
องค์การรถไฟฟ้ามหานคร (รฟม.) สารนิพนธ์ ศศ ม (รัฐศาสตร์) กรุงเทพฯ
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ถ่ายเอกสาร
- ชูศรี วงศ์รัตน์ (2534) เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย กรุงเทพฯ เทพเนรมิตการพิมพ์
- ธงชัย สันติวงษ์ (2537) องค์การและการบริหารการศึกษาการจัดการแผนใหม่ กรุงเทพฯ
ไทยวัฒนาพานิช
- สุภาณี กลิ่นหอม (2545) ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันขององค์กร ศึกษาเฉพาะกรณี
ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ปริญญานิพนธ์ มหาวิทยาลัยศรีนคริน
ทรวิโรฒ ประสานมิตร
- บัญชา นิ่มประเสริฐ (2542) ความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรสายสนับสนุนวิทยาการ
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ปริญญานิพนธ์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ประสานมิตร
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2545) องค์การและการจัดการ กรุงเทพฯ บริษัทธรรมสาร
จำกัด
- _____ (2541) พฤติกรรมองค์การ กรุงเทพฯ บริษัทธีระฟิล์ม และ โซเท็กซ์
- _____ (2541) การบริหารการตลาดยุคใหม่ กรุงเทพฯ บริษัท ธีระฟิล์มและโซ เท็กซ์
จำกัด
- ปราณี วิจิตรจิตเลิศ (2547) การรับรู้วัฒนธรรมองค์การ การรับรู้นโยบายองค์การ และความ
ผูกพันต่อองค์การของบุคลากรโรงพยาบาลหัวเฉียว ปริญญานิพนธ์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร
- บุญชม ศรีสะอาด (2543) การวิจัยเบื้องต้น พิมพ์ครั้งที่ 6 กรุงเทพฯ สุวีริยาสาสน์
จัดพิมพ์
- พิพัฒน์ พสุธารชาติ (2541) การจัดการเพื่อความผูกพันต่อองค์กร สารนิพนธ์
วท ม (จิตวิทยาอุตสาหกรรม) กรุงเทพฯ บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ถ่ายเอกสาร
- วัฒนา สุตสุวรรณ (2519) ผู้บังคับบัญชา กรุงเทพฯ ห้างหุ้นส่วนจำกัดการพิมพ์พระ
นคร

_____ (2521) *การปกครองบังคับบัญชาและการบริหาร* กรุงเทพฯ จงเจริญการพิมพ์
 ร็อบบิ้นส์, สตีเฟนส์ พี (2546) *การจัดการและพฤติกรรมองค์กร* กรุงเทพฯ เพียร์สัน เอ็ด
 ดูเคชั่น อินโดไชนา

อรัญญา สุวรรณิก (2542) *ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ยูคอม*
 วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต กรุงเทพฯ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ ถ่ายเอกสาร
 อุษณีย์ ดานวรรณท์ (2535) *ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร “คณะแพทยศาสตร์*
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์” วิทยานิพนธ์ กศ ม สงขลา มหาวิทยาลัยศรี
 นครินทร์วิโรฒ สงขลา ถ่ายเอกสาร

อำนวยชัย ปฏิพันธ์เผ่าพงศ์ (2532) *แรงจูงใจ ไฟแห่งการบริหาร* กรุงเทพฯ
 สำนักพิมพ์ดอกหญ้า

อภิรักษ์ จันตานี (2538) *วิธีวิจัยทางธุรกิจ* กรุงเทพฯ โรงพิมพ์วี เจ พรินต์
 เอ็ด สาระภูมิ (2529) *พฤติกรรมบุคคลในองค์กร* กรุงเทพฯ โรงพิมพ์โอ เอ พรินต์
 แฮ้าส์

Books, James Bryan (1971, May) "Analysis of Community College Faculty Morale
 and Selected Factors," *Dissertation Abstracts Internation* 31(11) 5744-A

Davis, Keith and John Newstrom (1985) *Human Behavior at Work Organization*
Behavior 7 th edition Singapore McGraw-Hill,

Harrell, Thomas Willard (1964) *Industrial Phychology* Culcutta Oxford and IBM

Herbiniak, Lawrence G & Alutto, Joseph A (1972, February) "A Path Analysis of
Model of the Antecedents and Consequences of Organization
Commitment," *Human Releations* 40(2) 445-470

Katz Maccoby and Morse (1963) *1950 Negro, Feliz A Public Personnel and*
Administration New York Holt, Rinehart & Winston Inc

Keenith Davis, 1981 *Human Relations at Work* New York McGraw-Hill Book
 Company

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามเพื่อใช้ในการวิจัย

แบบสอบถาม

เรื่อง วัฒนธรรมภายในองค์กรที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กร
กรณีศึกษา พนักงานฝ่ายพัฒนาระบบเทคโนโลยีธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด มหาชน
สำนักงานใหญ่

คำชี้แจง

- 1 แบบสอบถามฉบับนี้เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นของพนักงานฝ่ายพัฒนาระบบเทคโนโลยี ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด มหาชน สำนักงานใหญ่ เพื่อให้ทราบถึงวัฒนธรรมภายในองค์กรที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กร
- 2 แบบสอบถามแบ่งเป็น 5 ตอน คือ
 - ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
 - ตอนที่ 2 แบบสอบถามวัฒนธรรมองค์การ
 - ตอนที่ 3 แบบสอบถามวัฒนธรรมการบริหาร
 - ตอนที่ 4 แบบสอบถามวัฒนธรรมกลุ่ม
 - ตอนที่ 5 แบบสอบถามความผูกพันต่อองค์การ
- 3 โปรดตอบแบบสอบถามทุกข้อให้ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด
- 4 ผู้วิจัยขอรับรองว่าจะใช้ข้อมูลของท่าน เพื่อประโยชน์ในการวิจัยเท่านั้น และจะไม่มีผลเสียหายใดใดต่อท่านทั้งสิ้น

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย / ลงใน () ซึ่งตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1 เพศ

() ชาย

() หญิง

2 อายุ

() ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี

() 26-35 ปี

() 36-45 ปี

() 46 ปีขึ้นไป

3 ระดับการศึกษา

() ประกาศนียบัตรเทียบเท่าปริญญาตรีหรือปริญญาตรี

() สูงกว่าปริญญาตรี

4 สถานภาพสมรส

() โสด

() สมรส

() มาย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่

5 รายได้ต่อเดือน

() ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท () 15,001 – 25,000 บาท

() 25,001 – 35,000 บาท () 35,001 – 45,000 บาท

() มากกว่า 45,000 บาทขึ้นไป

6 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

() น้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี

() 6 – 10 ปี

() 11 – 15 ปี

() 16 – 20 ปี

() มากกว่า 20 ปีขึ้นไป

7 ตำแหน่งงาน

() เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติงาน

() เจ้าหน้าที่ระดับหัวหน้างาน

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์การ

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย / ลงในช่องข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด
เพียงคำตอบเดียว

1 ลักษณะโครงสร้างองค์การ

เปลี่ยนแปลงได้ _____ คงที่ _____
5 4 3 2 1

2 ลักษณะการทำงาน

ยืดหยุ่นได้ _____ ยึดติดกับหลักเกณฑ์ _____
5 4 3 2 1

3 การให้ความสำคัญ

ทักษะของพนักงาน _____ ความสำเร็จของงาน _____
5 4 3 2 1

4 การกำหนดงาน

ตามลักษณะงาน _____ ตามตำแหน่งงาน _____
5 4 3 2 1

5 ลักษณะการทำงาน

ให้ความสำคัญกับทีมงาน _____ เน้นตัวบุคคล _____
5 4 3 2 1

6 ลักษณะงาน

มีการปรับปรุง _____ ไม่ปรับปรุง _____
5 4 3 2 1

7 อำนาจการตัดสินใจ

พนักงานมีส่วนร่วม _____ ผู้บริหารตัดสินใจเอง _____
5 4 3 2 1

8 การให้ความสำคัญของงาน

มุ่งที่ผู้ใช้งาน _____ มุ่งที่กฎเกณฑ์การทำงาน _____
5 4 3 2 1

9 ลักษณะของทีมงาน

คุณสมบัติแตกต่างกัน _____ คล้ายคลึงกัน _____
5 4 3 2 1

10 ขอบเขตการทำงาน

ยืดหยุ่นได้ _____ มีเวลาที่แน่นอน _____
5 4 3 2 1

ตอนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับวัฒนธรรมการบริหาร

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย / ลงในช่องข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด
เพียงคำตอบเดียว

1 การวางแผน

1.1 การกำหนดเป้าหมาย

พนักงานมีส่วนร่วม _____ พนักงานไม่มีส่วนร่วม _____
5 4 3 2 1

1.2 การตัดสินใจ

กระจายอำนาจ _____ รวมอำนาจ _____
5 4 3 2 1

2 การจัดองค์การ

2.1 หน้าที่ความรับผิดชอบ

กระจายอำนาจ _____ รวมอำนาจ _____
5 4 3 2 1

2.2 เกณฑ์ในการคัดเลือกบุคคล

ยึดความสามารถ _____ ยึดความเป็นมิตร _____
5 4 3 2 1

2.3 การฝึกอบรม

มาก _____ น้อย _____
5 4 3 2 1

3 ผู้นำ

3.1 ลักษณะความเป็นผู้นำ

แบบมีส่วนร่วม _____ แบบบงการ _____
5 4 3 2 1

3.2 การติดต่อสื่อสาร

หลายทาง _____ ทางเดียว _____
(บนดงล่าง ลงชั้นบน ฯลฯ) 5 4 3 2 1 (บนดงล่าง)

4 การควบคุม

4.1 การควบคุมบุคลากรในธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด

ควบคุมตนเอง _____ หัวหน้าควบคุม _____
5 4 3 2 1

4.2 การปฏิบัติตามนโยบายองค์การ กฎ ระเบียบ ข้อบังคับขององค์การ
 ลำบากใจ _____ สมัครงใจ
 5 4 3 2 1

ตอนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับวัฒนธรรมกลุ่ม

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย / ลงในช่องข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด
 เพียงคำตอบเดียว

1 เป้าหมายในการทำงาน

รับรู้และเข้าใจวิธีปฏิบัติ _____ ไม่เข้าใจ
 5 4 3 2 1

2 ความสัมพันธ์ในกลุ่มงาน

เป็นมิตร _____ ไม่เป็นมิตร
 5 4 3 2 1

3 ความร่วมมือในการทำงาน

ให้ความร่วมมือ _____ ขาดความร่วมมือ
 5 4 3 2 1

4 ความรู้สึกของกลุ่มที่แสดงออก

จริงใจ _____ ไม่จริงใจ
 5 4 3 2 1

5 งานเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงาน

ได้รับการยอมรับ _____ ไม่ได้รับการยอมรับ
 5 4 3 2 1

6 การสนับสนุนจากภายนอก

ได้รับการสนับสนุน _____ ไม่ได้รับการสนับสนุน
 5 4 3 2 1

ตอนที่ 5 คำถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย / ลงในช่องว่างที่ตรงกับความรู้สึกของท่านที่สุดเพียงข้อเดียว และกรุณาตอบคำถามทุกข้อ

ข้อ ที่	ข้อความ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่แน่ใจ/ ไม่ทราบ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วยอย่าง ยิ่ง
	ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้า ยอมรับ เป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร					
1	ท่านพบว่าค่านิยม ความเชื่อ ทศนคติ ของ ท่านและองค์กรมีความคล้ายคลึงกัน					
2	นโยบายหรือเป้าหมายของท่านขัดกับ นโยบายขององค์กร (#)					
3	แนวทางในการดำเนินกิจการขององค์กร ช่วยให้ท่านปฏิบัติงานได้อย่างมี ประสิทธิภาพขึ้น					
4	ท่านคิดว่าแนวทางในการปฏิบัติงาน นโยบายในการบริหารขององค์กร สามารถ นำไปสู่ความสำเร็จขององค์กรได้					
	ความเต็มใจ ท้มเท ความพยายามเพื่อ องค์กร					
5	ท่านยินดีที่จะเสียสละประโยชน์ส่วนตัว เพื่อให้องค์กรของท่านประสบความสำเร็จ					
6	ท่านยินดีที่จะทุ่มเทความสามารถอย่าง เต็มที่เพื่อทำงานให้กับองค์กร					
7	ท่านพยายามคิดหาวิธีการปฏิบัติงานใหม่ ๆ เพื่อปรับปรุงการทำงานให้มีประสิทธิภาพ อยู่เสมอ					
8	ท่านพร้อมที่จะทำงานในองค์กรอื่นที่เสนอ ตำแหน่งและค่าตอบแทนที่สูงกว่า (#)					

ข้อ ที่	ข้อความ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่แน่ใจ/ ไม่ทราบ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วยอย่าง ยิ่ง
	ความปรารถนาที่จะรักษาไว้ซึ่งความ เป็นสมาชิกขององค์กร					
9	ท่านรู้สึกภูมิใจที่จะบอกกับใคร ๆ ว่าท่าน เป็นพนักงานขององค์กร					
10	ท่านสามารถยอมรับการเปลี่ยนแปลงใหม่ ๆ ขององค์กรได้เสมอ					
11	ท่านรู้สึกห่วงใยเมื่อองค์กรของท่านประสบ ปัญหา					
12	ท่านอาจจะย้ายหรือลาออกจากองค์กรเมื่อ มีโอกาas (#)					
13	ท่านตั้งใจจะทำงานกับองค์กรจน เกษียณอายุ					

ภาคผนวก ข

หนังสือขอความอนุเคราะห์



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มศว โทร 5731, 5618

ที่ ศธ 0519 12/1116)

วันที่ 1/2 พฤศจิกายน 2547

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณบดีคณะสังคมศาสตร์

เนื่องด้วย นายลิขิต แซ่เตียว นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์เรื่อง “วัฒนธรรมภายในองค์กรที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กร กรณีศึกษา พนักงานฝ่ายพัฒนาระบบเทคโนโลยีธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด มหาชน สำนักงานใหญ่” โดยมี รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุดตา และ อาจารย์ศุภิญญา ญาณสมบุญณ์ เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามวัฒนธรรมภายในองค์กรที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กร กรณีศึกษา พนักงานฝ่ายพัฒนาระบบเทคโนโลยีธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด มหาชน สำนักงานใหญ่

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามให้ นายลิขิต แซ่เตียว และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เพ็ญศิริ จีระเดชากุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย



/) พุทธศักราช 2547

เรื่อง ขออนุญาตเผยแพร่เพื่อการวิจัย

เรียน ผู้จัดการฝ่ายพัฒนาระบบเทคโนโลยี ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด มหาชน สำนักงานใหญ่

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นายลิขิต แซ่เตียว นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “วัฒนธรรมภายในองค์กรที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กร กรณีศึกษา พนักงานฝ่ายพัฒนาระบบเทคโนโลยีธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด มหาชน สำนักงานใหญ่” โดยมี รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้พนักงานฝ่ายพัฒนาระบบเทคโนโลยี คอบแบบสอบถามวัฒนธรรมภายในองค์กรที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กร กรณีศึกษา พนักงานฝ่ายพัฒนาระบบเทคโนโลยีธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด มหาชน สำนักงานใหญ่ ในระหว่างเดือนพฤศจิกายน - ธันวาคม 2547

จึงเรียนมาเพื่อขออนุญาต ได้โปรดพิจารณาให้ นายลิขิต แซ่เตียว ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เพ็ญศิริ จีระเชชากุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 02-2962191 มือถือ 06-9071700

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ ชื่อสกุล	นายลิขิต แซ่เตี๋ย
วันเดือนปีเกิด	06 ตุลาคม 2518
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	23/720 หมู่ 2 ซอยอัสวานนท์ ตำบลบางเมือง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ 10270
ตำแหน่งหน้าที่การงาน	เจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์ ระดับ 3
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ 1222 ชั้น 11 อาคาร B ถนนพระราม 3 แขวงบาง โพธิ์พวง เขตยานนาวา กรุงเทพฯ 10120
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2533	ประกาศนียบัตรวิชาชีพ วิทยาลัยพณิชยการบางนา (การบัญชี)
พ.ศ. 2536	ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง วิทยาลัยพณิชยการบางนา (คอมพิวเตอร์ธุรกิจ)
พ.ศ. 2538	บริหารธุรกิจบัณฑิต (คอมพิวเตอร์ธุรกิจ) มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต
พ.ศ. 2546	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการ) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร